



Stafrænt ráð

Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins varðandi nemendagrunn og árangursmælikvarða

Á fundi borgarráðs þann 8. desember 2022, var lögð fram fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins varðandi nemendagrunn og árangursmælikvarða, sbr. 30. lið fundargerðar ráðsins s.d. Fyrirspurninni var vísað til meðferðar stafræns ráðs sem vísaði henni til umsagnar þjónustu- og nýsköpunarsviðs með bréfi dagsettu þann 12. janúar 2023.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir,
skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga

og

Karen María Jónsdóttir,
skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra

Hjálagt er svar þjónustu- og nýsköpunarsviðs, dags. 9. febrúar, við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins varðandi nemendagrunn og árangursmælikvarða og skýrsla PWC um arðsemi rafrænnar stjórnslu.



SVAR

Viðtakandi: Stafrænt ráð.

Sendandi: Arna Ýr Sævarsdóttir, skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga og Karen María Jónsdóttir, skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra.

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnafulltrúa Flokks fólksins varðandi nemendagrunn og árangursmælikvarða.

Á fundi borgarráðs þann 8. desember 2022, var lögð fram svohljóðandi fyrirspurn áheyrnafulltrúa Flokks fólksins, sbr. 30. lið fundargerðar ráðsins s.d.:

Fulltrúi Flokks fólksins óskar frekari skýringa í kjölfar kynningar formanns stafræns ráðs á verkefnum þjónustu- og nýsköpunarsviðs í borgarstjórn 8. desember. Formaður ráðsins upplýsir á borgarstjórnarfundum að þjónustu- og nýsköpunarsvið sé búð að smíða fyrstu útgáfu nemendagrunns sem ætlaður sé fyrir alla grunnskóla á Íslandi. Fulltrúi Flokks fólksins vill vita hvort Reykjavíkurborg sé komin með víðtæka sölu- og þjónustusamninga við ríkið varðandi innleiðingu kerfisins eða ætli sér að gefa þetta endurgjaldslaust. Annað sem fulltrúi Flokks fólksins óskar skýringar á er sú fullyrðing formanns ráðsins að Samband íslenskra sveitarfélaga, Stafrænt Ísland og aðrar borgir í stafrænni vegferð „hafi ekki á lager staðlaða mælikvarða sem taka heildstætt utan um afleiddan ávinning stafrænna umbreytinga“. Hefur verið gerð alþjóðleg könnun á þessu? Einnig vill fulltrúinn fá að vita hver sé áætlaður kostnaður þjónustu- og nýsköpunarsviðs vegna fyrirhugaðrar smíði sviðsins á þessum „árangursmælikvörðum sem stefnt er á að meti heildstætt hagræðinguna og samfélagslegan og umhverfislegan ábata í takt við Græna planið“. Loks er spurt af hverju sviðið ætli að eyða bæði tíma og fjármunum í þetta. Eiga svona mælingar ekki heima hjá þar til gerðum greiningarfyrirtækjum á markaði, sem er kannski ástæða þess að aðrar borgir eru ekki með svona á lager.

Fyrirspurninni var vísað til meðferðar stafræns ráðs sem vísaði henni til umsagnar þjónustu- og nýsköpunarsviðs með bréfi dagsettu þann 12. janúar 2023.

Svar:

Fulltrúi Flokks fólksins vill vita hvort Reykjavíkurborg sé komin með víðtæka sölu- og þjónustusamninga við ríkið varðandi innleiðingu kerfisins eða ætli sér að gefa þetta endurgjaldslaust?

Nei, víðtækum sölu- og þjónustusamningi hefur ekki verið komið á við ríkið varðandi innleiðingu nemendagrunns. Arftaki menntamálastofnunar, sem verið er að setja á fót á vegum mennta- og barnamálaráðuneytisins, hefur sýnt kerfinu mikinn áhuga og viðræður um aðgang stofnunarinnar að nemendagrunninum ásamt samstarfi um frekari þróun kerfisins hafa farið fram. Verið er að móta samningsdrög milli Reykjavíkurborgar og mennta- og barnamálaráðuneytisins og verða drögin kynnt fyrir borgarráði þegar þau liggja fyrir.



Annað sem fulltrúi Flokks fólksins óskar skýringar á er sú fullyrðing formanns ráðsins að Samband Íslenskra sveitarfélaga, Stafrænt Ísland og aðrar borgir í stafrænni vegferð „hafi ekki á lager staðlaða mælikvarða sem taka heildstætt utan um afleiddan ávinning stafrænna umbreytinga“. Hefur verið gerð alþjóðleg könnun á þessu?

Reykjavíkurborg hefur leitað víða bæði innan lands og utan eftir gagnreyndum og viðurkenndum mælikvörðum sem mæla ávinning og/eða arðsemi stafrænnar umbreytingar. Erlendis hefur Gartner leitað að slíku tóli hjá þeim borgum, opinberum stofnunum og fyrirtækjum sem fyrirtækið þjónustar og einnig hefur verið leitað til annarra ráðgjafafyrirtækja á markaði. Til viðbótar hafa sérfræðingar á vegum The Bloomberg Center for Public Innovation við Johns Hopkins háskólann í Bandaríkjunum leitað víða að slíkum mælikvörðum fyrir þátttökuborgir í samstarfsverkefnum þeirra um stafræna vegferð, en því miður án árangurs.

Innanlands hefur þjónustu- og nýsköpunarsvið meðal annars leitað til fjármála- og efnahagsráðuneytisins vegna þessa, en með sameiginlegum mælikvörðum væri hægt að meta ávinning stafrænnar vegferðar með samræmdum hætti þvert yfir ríki og sveitarfélög. Ráðuneytið hefur ekki haft erindi sem erfiði í þeirri leit enn sem komið er, svo við vitum til. Þeir einu mælikvarðar sem liggja fyrir hérlandis virðast vera skýrslan „Arðsemi rafrænnar stjórnsýslu“ er Pricewater House Coopers vann fyrir forsætisráðuneytið og gefin var út árið 2009.

Einnig vill fulltrúinn fá að vita hver sé áætlaður kostnaður þjónustu- og nýsköpunarsviðs vegna fyrirhugaðrar smíði sviðsins á þessum „árangursmælikvörðum sem stefnt er á að meti heildstætt hagræðinguna og samfélagslegan og umhverfislegan ábata í takt við Græna planið“.

Kostnaður hefur enn sem komið er ekki verið áætlaður vegna verkefnisins og óljóst er hvort annar kostnaður en vinna starfsfólks sviðsins falli til.

Loks er spurt af hverju sviðið ætli að eyða bæði tíma og fjármunum í þetta. Eiga svona mælingar ekki heima hjá þar til gerðum greiningarfyrirtækjum á markaði, sem er kannski ástæða þess að aðrar borgir eru ekki með svona á lager.

Verið er, eftir þeim leiðum sem mögulega eru færar, að mæta óskum borgarfulltrúa um mælingar á ávinningi og/eða arðsemi fjárfestinga í stafrænni vegferð enda er arðsemi, hvort sem er fjárhagsleg, umhverfisleg eða samfélagsleg, einn af þeim mælikvörðum er notuð er við forgangsröðun verkefna í stafrænni umbreytingu. Leitað verður til viðeigandi aðila við þessa vinnu jafnt innan sem utan borgarinnar eftir því sem þörf krefur.

Eðlilega er uppi krafa um sannanlegan ávinning, hvort sem hann sé fjárhagslegur, umhverfislegur, samfélagslegur eða annars konar, þegar fjárfest er í nýrri tækni, tækjum og þekkingu. Þegar hefðbundnar hugbúnaðarlausnir eru annars vegar sem löng reynsla er af, getur þetta mögulega verið einfalt reikningsdæmi. Útreikningur á arðsemi fjárfestinga í þróun nýrra lausna er hins vegar yfirleitt töluvert snúnari.

Í sinni einföldustu mynd er arðsemi fjárfestingar (e. *return on investment, ROI*) hlutfall þar sem ágóði eða ávinningur er veginn á móti upphaflegum kostnaði. Yfirleitt fellur kostnaður til við upphaf verkefnis en arðsemin eða afraksturinn kemur fram í ótilgreindri framtíð. Í öllu falli er mun meiri óvissa um hvenær ágóði fellur til en kostnaðurinn.



Beina arðsemi (e. „hard“ ROI) má helst rekja til:

- Meiri framleiðni. Tæknilausnir og nýir ferlar geta bætt og flýtt fyrir ákvarðanatöku sem eykur framleiðni starfsmanna.
- Sparnaður. Tímasparnaður ásamt meiri framleiðni getur í sumum tilfellum þýtt að færri fólk þarf til að vinna verk af sama magni, sem felur í sér sparnað.
- Tekjuaukning. Hugbúnaðarlausnir eins og t.d. snjöll stöðubrotakerfi eða einföldun gjaldtöku geta aukið tekjur.

Óbein arðsemi (e. „soft“, ROI) lítur til þátta sem ekki er hægt að meta til fjár með beinum hætti, en skapa enga síður virði fyrir stofnun eða fyrirtæki, eins og:

- Færri mistök leiða t.d. til meiri ánægju og öruggis starfsfólks sem leiðir t.d. til minni starfsfólksveltu.
- Betra aðgengi að upplýsingum og samvinna þvert yfir deildir.
- Minni hættu á brotum á lögum og skorti á hlífni við staðla (e. *compliance*), t.d. vegna persónuverndarlaga.
- Betri þjónustuupplifun og tímasparnaður og þar með jákvæðara viðhorf íbúa og fyrirtækja.
- Umhverfislegir þættir eins og t.d. minni umferð vegna breyttra ferla.

Enn sem komið er finnst þrátt fyrir nokkuð ítarlega leit, ekki nein ein algild regla til að reikna út arðsemi fjárfestinga í stafrænni umbreytingu. Ástæðan sem okkur hefur verið greint frá er að oft er verið að leysa vandamál sem ekki hafa verið leyst áður, þannig að enginn samanburður er fyrir hendi, eða hann er erfiður þar sem verið er að bera saman ólíka hluti. Þá getur verið snúið að greina nákvæmlega hvað má rekja til hvers eins og til dæmis í tilfellum þar sem lausn er þróuð og nýtt innan fjölda starfsstöðva, af fjölda starfsfólks. Þetta á sérstaklega við um stærri mælikvarða sem fela í sér samspil ólíkra þátta svo sem fjármagn, umhverfi og samfélag. Hugsunin er því einföld, en útfærslan er það ekki.

Sem dæmi má nefna að ávinningur stafrænnar vegferðar er til langtíma. Það tekur tíma að stilla saman fólk, ferla og nýja tækni á stórum og fjölbættum vinnustað eins og Reykjavíkurborg er. Að sama skapi þarf að gefa nýjum lausnum tíma til að sanna sig. Það getur því tekið 1,5 – 2 ár fyrir meðalstóra skipulagsheild að ná núllpunkti, áður en arðsemi fer að mælast. Oft hefur þá þegar verið ráðist í viðbótarbreytingu og erfitt er því að greina hvor aðgerðin það var sem skilaði ávinningi eða hvert samspil aðgerðanna var.

Þá er það þannig að ef sá tími sem tekur að vinna tiltekið verk er stytur um 20% getur verið meira virði í því að láta starfsfólk fá önnur verkefni sem setið hafa á hakanum, þar sem þjónustupörfin hefur aukist, ný verkefni þar sem þjónustuveitingin hefur breyst eða mæta þarf nýjum þjónustukröfum. Ef sparnaðurinn er 80% eða meira er hins vegar mögulega einfaldara að ráðast í hagræðingaraðgerðir og/eða skipulagsbreytingar til að mæta breytingum í samfélaginu og bæta þjónustu.

Að sama skapi eru heldur ekki til gagnreyndar reiknireglur eða mælikvarðar sem mæla kostnað eða fjárhagslegt, umhverfislegt og samfélagslegt tap sem af myndi hljóta því ef ekki væri ráðist í fjárfestingu og stafræna vegferð, heldur væri ákveðið að halda í óbreytt ástand. Áhrifin sem slíkt myndi hafa á starfsemi borgarinnar sem mæta þarf ört vaxandi íbúafjölda, breyttri samfélagsgerð og fjölbætri þjónustupörf væru sennilega meiri enn margir gera sér í hugarlund.

Þá er óræddur kostnaður við svokallaða tækniskuld sem myndast þegar tæknirekstur er ekki þróaður til samræmis við framþróun í tæknilausnum. Tækniskuld er fljót að vaxa og kostnaðurinn sem hlýst af því einu að vinda ofan af slíkri skuld er nánast alltaf mun hærri en þegar haldið er í horfinu. Þau hamlandi áhrif sem tækniskuld getur einnig haft til lengri og skemmri tíma litið, svo sem er varðar sveigjanleika kerfisins og getu til að bregðast við breyttum aðstæðum í samfélaginu eru umtalsverð. Að lokum þróast samfélög stöðugt og því þarf að



gera ráð fyrir kostnaði við t.d. framtíðar laga- eða reglugerðabreytingar sem hafa muni áhrif á virkni kerfa, regluvéla og heimildir innan þjónustuveitingar.

Nákvæmir arðsemisútreikningar eru þannig ekki einfalt reiknisdæmi en hægt ætti að vera að útfæra líkön eða viðmið sem áætla arðsemi eða væntan ábata af stafrænum lausnum og er það mat þjónustu- og nýsköpunarsviðs að það sé bæði nauðsynleg og góð ráðstöfun að leggja í slíka vinnu.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir,
skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga

og

Karen María Jónsdóttir,
skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra

Arðsemi rafrænnar stjórnsýslu

Verkefni unnið fyrir forsætisráðuneyti

September 2009



Skilgreining lykilhugtaka

Þessari umfjöllun er ætlað að kynna hvernig staðalkostnaðarlíkanið getur nýst til þess að draga úr kostnaði sem einstaklingar og fyrirtæki þurfa að bera vegna krafna sem opinberir aðilar þeim aðilum sem sækja þjónustu til þeirra. Með staðalkostnaðarlíkaninu er vísað til aðferðar sem á ensku er nefnd Standard Cost Model (SCM).

SCM byggir á markvissri notkun nokkurra lykilhugtaka sem skýrð eru hér á eftir:

Regluverk

- SCM aðferðin vísar til reglna sem opinberir aðilar setja í sinni víðustu mynd. Þar er bæði vísað til laga og reglugerða, en einnig innri reglna stofnana sem móta hvernig þjónusta við borgara er veitt.

Upplýsingakrafa (e. information obligation)

- Upplýsingar sem stjórnvöld fara fram á að fólk og fyrirtæki standi skil á til þess að uppfylla kröfur sem kunna að vera forsenda fyrir því að tiltekin þjónusta sé veitt eða mál afgreitt.

Gagnapörf (e. data requirement)

- Þau gögn sem fólk og fyrirtæki verða að afla til að uppfylla upplýsingakröfu. Til að uppfylla eina upplýsingakröfu getur þurft að afla gagna úr ólíkum áttum.

Umsýsla vegna reglna (e. administrative activities)

- Þær aðgerðir sem fólk og fyrirtæki ráðast í til að verða við kröfum opinberra aðila um að reiða fram upplýsingar. Þar er meðtalin öll fyrirhöfn við að afla gagna, afla upplýsinga um hvar eigi að afla gagna eða hvert eigi að senda þau, frágangur upplýsinga og sending þeirra.

Reglukostnaður (e. administrative costs)

- Kostnaður sem fólk og fyrirtæki verða fyrir við að uppfylla upplýsingakröfur stjórnvalda. Það getur verið um að ræða eigin kostnað vegna umsýslu eða útlagðan ef utanaðkomandi aðstoð er keypt.

Reglubyrði (e. administrative burden)

- Kostnaður við þá umsýslu sem einstaklingar og fyrirtæki bera við að uppfylla upplýsingakröfur stjórnvalda og er einvörðungu tilkominn vegna opinbers regluverks.

Efnisyfirlit

	Síða
Skilgreining lykilhugtaka	
1 Inngangur og samantekt niðurstaðna	1
1.1 Bakgrunnur og tilgangur staðalkostnaðarlíkansins	2
1.2 Markmið og útfærsla þessa verkefnis	6
1.3 Niðurstaða SCM mælinga	10
1.4 Ályktanir	15
2 Bakgrunnur staðalkostnaðarlíkansins	20
2.1 Þróun og uppruni SCM	21
2.2 Reynsla af hagnýtingu SCM	27
2.3 Viðhorf til reglubyrði á Íslandi	33
3 Lýsing á staðalkostnaðarlíkaninu	38
3.1 Hugtök og skilgreiningar SCM	39
3.2 Lýsing á hvernig SCM er beitt	46
4 Verklag og viðfangsefni þessa verkefnis	50
4.1 Almenn lýsing á viðfangsefnum	51
4.2 Verklag sem beitt var við úrlausn verksins	58
5 Ellilífeyrir - SCM kostnaðarmat	61

Efnisyfirlit

	Síða
5.1 Reglur um starfsemi og fjölda mála	62
5.2 Ferill frá sjónarhóli umsækjenda	66
5.3 Viðfangsefni SCM mælinga	69
5.4 Niðurstaða SCM mælinga	74
Ytra hagræði	75
Innra hagræði	79
5.5 Samandregin niðurstaða	82
6 Fæðingarorlof - SCM kostnaðarmat	84
6.1 Reglur um starfsemi og fjöldi mála	85
6.2 Ferill frá sjónarhóli umsækjenda	89
6.3 Viðfangsefni SCM mælinga	92
6.4 Niðurstaða SCM mælinga	95
Ytra hagræði	96
Innra hagræði	101
6.5 Aðgerðir til að auka hagræði	104
6.6 Samandregin niðurstaða	108

Efnisyfirlit

	Síða
7 Skráning fyrirtækja - SCM kostnaðarmat	110
7.2 Ferill frá sjónarhóli notenda	115
7.3 Viðfangsefni SCM mælinga	118
7.4 Niðurstöður SCM mælinga	122
Ytra hagræði	123
Innra hagræði	127
7.5 Samandregin niðurstaða	135
Viðauki	
1 Kynningarbæklingur PwC um SCM	137
2 Orðskýringar og skammstafanir	141
3 Nánari lýsing á hvernig SCM er beitt	144
3.1 Heimildir um SCM aðgengilegar á netinu	145
3.2 Útskýring á reikniaðferðum SCM	147
3.3 Verklag SCM verkefna	150

Efnisyfirlit

Síða

4 Upplýsingaöflun PwC og forsendur útreikninga

153

Yfirlit yfir afmörkun verkefnis og verklag (1 af 2)

Bakgrunnur verkefnis

Forsætisráðuneytið fól PricewaterhouseCoopers hf. (PwC) það verkefni að nota staðalkostnaðarlíkanið (Standard Cost Model – SCM) til að mæla arðsemi innleiðingar rafrænna stjórnsýslukerfa og einföldunaraðgerða fyrir notendur opinberrar þjónustu. Til viðbótar var PwC falið að meta arðsemi í innra starfi opinberra aðila sem veita þjónustuna (e. service providers) við sömu aðgerðir.

Aðlögun SCM aðferðarinnar að íslenskum aðstæðum

SCM kostnaðarmat er aðferð sem hefur verið beitt af stjórnvöldum víða um heim en þetta verkefni er frumraun við skipulagða hagnýtingu SCM hérlandis.

Þó svo að SCM aðferðin sé stöðluð þarf venjulega að aðlaga aðferðina að nokkru marki fyrir hagnýtingu hennar í nýju landi. Þessu verkefni var frá upphafi ætlað að vera slíkt þróunarverkefni og leggja grunn að frekari hagnýtingu SCM hérlandis.

SCM aðferðin mótar dýpt og nákvæmni greiningar

SCM aðferðin byggir í eðli sínu á að veita haldgóða vísbendingu fremur en tölfræðilega marktæka niðurstöðu. SCM gefur þannig kost á að bera saman valkosti og hvernig kostnaður þróast yfir tíma, fremur en að draga fram nákvæmt tölugildi kostnaðar.

Umfang og afmörkun verkefnis

Frá upphafi var ljóst að markmið þessa verkefnis var ekki að greina kostnað af mikilli dýpt eða nákvæmni heldur fremur að framkvæma nokkurs konar stikkprufur á afmörkuðum viðfangsefnum.

Samkvæmt verksamningi er tiltekið að við úrlausn verksins skuli SCM aðferðinni beitt. SCM er fyrst og fremst kostnaðarmatsaðferð sem beinist að notendum opinberrar þjónustu. Í þessu verkefni var einnig reynt að meta kostnaðarbreytingar í innra starfi aðila sem veita opinberra þjónustu. Þær niðurstöður falla ekki eins vel að SCM aðferðinni svo niðurstöður í því efni eru settar fram með þeim fyrirvara að þar var ekki beitt staðlaðri aðferð við meðferð kostnaðar.

Yfirlit yfir afmörkun verkefnis og verklag (2 af 2)

Val á viðfangsefnum

Verkkaupi bar ábyrgð á vali viðfangsefna til SCM kostnaðarmælingar. Þrjú viðfangsefni urðu fyrir valinu:

- Umsókn og úthlutun ellilífeyris: Tryggingastofnun
- Umsókn og úthlutun fæðingarorlofs: Vinnumálastofnun - Fæðingarorlofssjóður
- Skráning fyrirtækja: Ríkisskattstjóri - Fyrirtækjaskrá

Í hverju tilviki var skipaður tengiliður á vettvangi sem vann með PwC við öflun upplýsinga um starfsemina.

Verklag og aðferð við greiningu

PwC vann í nánu samstarfi við aðila sem forsætisráðuneytið tilnefndi fyrir hvert viðfangsefni við öflun upplýsinga um innri starfsemi hvers stofnunar. PwC aflaði einnig upplýsinga hjá tilteknum notendum opinberrar þjónustu um þann tíma og fyrirhöfn sem þeir töldu nauðsynlega til að verða við kröfum opinberra aðila um upplýsingar.

PwC vann úr þeim upplýsingum sem aflað var í samræmi við SCM aðferðina. Niðurstöður greiningar byggja því á fyrirliggjandi aðferðafræði, vali á viðfangsefnum sem verksamningur tiltekur og greiningarvinnu PwC á þeim grunni.

Fyrirvari við gagnaöflun

PwC byggði greiningu sína að hluta á gögnum og upplýsingum sem aflað var hjá hverri stofnun sem tilnefnd var til þátttöku í verkefninu í samstarfi við fulltrúa hennar sem var tilnefndur sem samstarfsaðili. PwC lagði ekki sjálfstætt mat á upplýsingar sem voru veittar og greiningin byggir því á þeirri forsendu að móttekin gögn séu rétt og áreiðanleg lýsing á viðkomandi starfsemi.

Til samræmis við það ber PwC ekki ábyrgð á réttmæti upplýsinga sem greiningin byggir á nema annað sé tekið sérstaklega fram.

Skil á niðurstöðum

Verksamningur milli forsætisráðuneytis og PwC tiltekur hvernig niðurstöðum skuli skilað. Þessi skýrsla telst vera lokaafurð verkefnisins þar sem heildarniðurstöður greiningarvinnu PwC eru settar fram.

Auk þess hefur PwC skilað milliafurðum við fyrirfram ákveðna verkáfanga auk þess að leggja fram kynningarefni um SCM til að auðvelda opinberum aðilum að hagnýta sér aðferðina.

Kafli 1

Inngangur og samantekt niðurstaðna

Kafli 1.1

Bakgrunnur og tilgangur staðalkostnaðarlíkansins

Stjórnvöld á Vesturlöndum hafa gripið til keimlíkra úrræða til að bæta regluverk og efla rafræna stjórnsýslu

Markmið stjórnvalda um bætt regluverk og gott stjórnarfar

- Stjórnvöld víða á Vesturlöndum hafa síðustu ár sett sér markmið um endurbætur í ríkisrekstri. Nokkur meginstef hafa verið áberandi í þeirri umræðu og þar má m.a. nefna að:
 - Opinber þjónusta mæti þörfum notenda og skili skattgreiðendum virði.
 - Stjórnsýslan sé gagnsæ, gæti jafnræðis og sé ekki óþarflega íþyngjandi.
 - Gott stjórnarfar stuðli að því að stjórnvöld taki mið af þörfum borgaranna.
- Hluti þessara markmiða beinast að hagkvæmni og ráðdeildarsemi í ríkisrekstri, en hluti þeirra beinist að því hvernig samskiptum borgara og stjórnvalda er háttáð þegar opinber þjónusta er veitt.

Gæði opinberrar þjónustu frá sjónarhóli notenda

- Þegar fólk þarf að sækja þjónustu til opinberra aðila getur ýmislegt orðið til þess að draga úr virði þjónustunnar í hugum notenda.
- Allar aðgerðir sem einfalda aðgengi einstaklinga að þjónustunni og draga úr fyrirhöfn geta þannig aukið virði hennar. Slíkar aðgerðir þurfa ekki að auka útgjöld opinberra aðila og geta jafnvel valdið beinum sparnaði í vissum tilvikum.
- Á krepputímum getur verið afar mikilvægt að geta gripið til aðgerða sem ekki kalla á fjárútlát og stuðla að betri nýtingu opinberra fjármuna.

Úrræði til að ná þessum markmiðum

- Úrræði stjórnvalda til þess að ná þessum markmiðum hafa m.a. falið í sér aðgerðaáætlanir sem felast í að einfalda og hinsvegar að auka notkun rafrænnar stjórnsýslu.

Einfaldara regluverk

- Einföldun regluverks hefur það að markmiði að ná fram stjórnvaldsmarkmiðum með minni tilkostnaði fyrir almenning og opinbera aðila.
- Markmið einfaldara regluverks er ekki endilega að draga úr regluverki heldur tryggja að þær reglur sem eru til staðar séu til þess fallnar að ná markmiði sínu með sem minnstum tilkostnaði.
- Einföldunaraðgerðir geta aukið samfélagslega hagkvæmni með því að draga úr kostnaði einstaklinga og fyrirtækja við að sækja þjónustu til opinberra aðila.

Aukin notkun rafrænnar stjórnsýslu

- Notkun og innleiðing rafrænna stjórnsýslukerfa getur haft stórtæk áhrif í þá átt að draga úr kostnaði einstaklinga við að sækja opinbera þjónustu, m.a. með því að fækka ferðum og stytta bið- og afgreiðslutíma.

Íslensk stjórnvöld hafa sett sér markmið um einföldun regluverks og innleiðingu rafræna stjórnsýslukerfa

Aðgerðaáætlun um Einfeldara Ísland

- Aðgerðaáætlun um Einfeldara Ísland var hleypt af stokkunum með það að markmiði að einfalda lög og reglur og auðvelda almenningi og fyrirtækjum að eiga samskipti við stjórnvöld.
- Í þeirri áætlun er eitt af meginmarkmiðum einföldunar á opinberu regluverki að létta reglubyrði (e. administrative burden) almennings og atvinnulífs.
- Til þeirrar byrðar eru taldar aðgerðir einstaklinga sem tengjast því að sækja þjónustu til opinberra aðila. Þar er meðtalið að átta sig á réttarstöðu sinni og að safna saman og miðla upplýsingum að kröfu hins opinbera.
- Í aðgerðaáætluninni eru eftirtalin atriði talin vera leiðir til einföldunar:
 - Að fækka reglum og gera þær markvissari.
 - Að gera framkvæmd reglna sem minnst íþyngjandi.
 - Að samnýta upplýsingar og samþætta opinbera þjónustu og eftirlit.
 - Að nýta sem best kosti rafrænnar stjórnsýslu.
 - Að veita sem bestar upplýsingar um gildandi reglur.

Netríkið Ísland

- Ríkisstjórn Íslands hefur einnig sett fram stefnu um þróun upplýsingasamfélagsins frá 2008 – 2012 undir heitinu Netríkið Ísland.
- Stefnan byggir á stefnuyfirlýsingu ríkisstjórnarinnar frá árinu 2007 sem tiltekur að unnið skuli að “einföldun og nútímavæðingu stjórnsýslunnar, aukinni notkun á upplýsingatækni til að bæta opinbera þjónustu, auka skilvirkni og einfalda samskipti milli almennings og stjórnvalda.”
- Netríkið Ísland setur markmið um:
 - Aukna þjónustu á netinu sem stytta m.a. biðraðir og fækki ferðum.
 - Að upplýsingar verði samnýttar og komið verði í veg fyrir margskráningu upplýsinga.
 - Að stjórnsýslan verði skilvirkari og einfaldari, sem leiði til minni skrifinnskubyrði.
- Tengingin við gæði opinberrar þjónustu sést einnig í leiðarljósi stefnunnar um Netríkið Ísland sem er “Notendavæn þjónusta – engar biðraðir”.

Samanburður við úrræði stjórnvalda erlendis

- Stefnumörkun íslenskra stjórnvalda er að þessu leyti í samræmi við þá þróun sem átt hefur sér stað erlendis.

Staðalkostnaðarlíkanið var þróað sem verkfæri stjórnvalda til að draga úr óhagræði sem of flókið regluverk og skrifræði getur valdið

Almennar upplýsingar um staðalkostnaðarlíkanið

Uppruni staðalkostnaðarlíkansins

- Staðalkostnaðarlíkanið (Standard Cost Model – SCM) er aðferð sem nota má til að mæla þann kostnað sem notendur opinberrar þjónustu þurfa að bera í samskiptum við stjórnvöld.
- SCM aðferðin á uppruna sinn í Hollandi þar sem henni var fyrst beitt.
- Hollendingar náðu með notkun SCM að mæla reglukostnað og gera þar með áætlun um lækkun þess kostnaðar og mæla árangur umbótaaðgerða sem hrint hafði verið í framkvæmd.
- Árangur Hollendinga hefur gert það að verkum að SCM hefur verið beitt af stjórnvöldum sem hafa sett sér markmið um einföldun regluverks og vilja draga úr reglukostnaði.

SCM er þáttur af viðtækari aðgerðum stjórnvalda

- SCM er ætlað að stuðla að því að árangur aðgerðaáætlana stjórnvalda sé markviss og mælanlegur.
- Þannig má beita SCM til þess að meta árangur af því að einfalda regluverk eða innleiða rafræn stjórnsýslukerfi.
- SCM styður þannig við stjórnvaldsmarkmið og er beitt til að móta og styðja við aðrar aðgerðir.

Kjarni SCM aðferðarinnar

SCM dregur fram kostnað sem væri annars dulinn

- SCM getur aukið hagræði og bætt ákvarðanatöku opinberra aðila með því að draga fram kostnað sem væri annars dulinn.
- Megineinkenni SCM er að aðferðin sameinar með einföldum hætti breytingar í opinberu regluverki og áhrif þeirra á notendur þjónustunnar.

SCM er einföld aðgerð

- Eitt megineinkenni SCM er að það er einfalt í notkun og byggir í raun ekki á djúpri greiningu.
- SCM byggir hvorki á mikilli nákvæmni í mælingum né heldur krefst aðferðin þess að mælingar byggi á stórum úrtökum til að ná fram tölfræðilegum áreiðanleika.
- SCM byggir á skipulagðri meðferð á fáum mælingum til að veita haldgóða vísbendingu um reglukostnað.

Reynslan af SCM sýnir að hægt er að ná fram verulegum ábata

- Fjöldmörg dæmi sýna að með notkun SCM mælinga er hægt að ná fram mikilli hagræðingu hjá notendum opinberrar þjónustu.
- Reynslan sýnir einnig að sá árangur getur náðst með óverulegum tilkostnaði og getur jafnvel orsakað lækkun kostnaðar í starfsemi opinberra aðila.

Kafli 1.2

Markmið og útfærsla þessa verkefnis

Þrjú viðfangsefni voru valin til skoðunar

Tildrög verkefnis

- Forsætisráðuneytið fól PricewaterhouseCoopers hf. (PwC) að nota staðalkostnaðarlíkanið til að framkvæma kostnaðargreiningu á völdum viðfangsefnum.

Markmið þessa verkefnis

- Sett markmið af hálfu forsætisráðuneytisins við upphaf þessa verkefnis var að gera frumraun á agaðri notkun SCM líkansins héraendis.
- Markmið verkefnisins var því að:
 - Sannreyna notagildi SCM við íslenskar aðstæður.
 - Nota þessa frumraun til að aðlaga hugtök SCM að íslenskum aðstæðum.
 - Kynna notagildi SCM og setja niðurstöður fram með þeim hætti að þær nýtist opinberum aðilum til sjálfsmats.
- Markmiðið var að meta áhrif innleiðinga á rafrænni stjórnsýslu, aukinni rafvæðingu þjónustu og einföldun reglna á afmörkuðum sviðum.
- Við mat á hagræði var bæði litið til ábata notenda þjónustunnar og áhrifa á kostnað í innra starfi opinberra aðila.

Afmörkun verkefnis og val á viðfangsefnum

Umfang

- Þrjú viðfangsefni voru valin til skoðunar sem hluti þessa verkefnis.
- Fyrir hvert þeirra voru tekin til mælingar áhrif tiltekinna breytinga í innra starfi sem höfðu þegar átt sér stað og/eða voru fyrirhuguð.
- Þannig var markmiðið að mæla áhrif tiltekinna aðgerða með SCM aðferðinni fremur en að mæla almennan reglukostnað fyrir heilan málaflokk.
- Ástæða þess var m.a. sú að markmiðið var ekki að mæla kostnað í tilteknum málaflokki af mikilli dýpt heldur fremur að sýna fram á notagildi SCM við ólíkar aðstæður.

Val á viðfangsefnum

- Þau þrjú viðfangsefni sem valin voru til skoðunar eru eftirfarandi:
 1. Umsókn um ellilífeyri hjá Tryggingastofnun ríkisins og skil á árlegum tekjuáætlunum.
 2. Umsóknir um fæðingarorlof hjá Fæðingarorlofssjóði.
 3. Skráning nýrra fyrirtækja hjá Fyrirtækjaskrá.

Markmiðið var að mæla bæði innra og ytra hagræði

- Í hverju viðfangsefni var markmiðið að meta bæði kostnaðarbreytingu notenda þjónustunnar og áhrif tiltekinna breytinga á kostnað í innra starfi.

Mat var lagt á hagræði notenda af aukinni rafvæðingu og einföldunaraðgerðum

Áherslupættir í hverju viðfangsefni

Að neðan má sjá lýsingu á hvað mótaði hvert viðfangsefni í þessu verkefni.

- Í hverju viðfangsefni var leitast við að nota SCM aðferðina við að meta hagræði notenda af:
 - Rafrænum stjórnsýslukerfum og aukinni rafvæðingu þjónustu með aukinni samnýtingu rafrænna upplýsinga.
 - Einföldunaraðgerðum og bættri upplýsingagjöf sem gæti haft áhrif á fyrirhöfn, afgreiðslutíma og skylda þætti.
- Auk þess var reynt að leggja mat á breytingar sem ofangreindir þættir hefðu á kostnað í innra starfi í hverju verkefni.

Umsókn og úthlutun ellilífeyris: Tryggingastofnun (TR)

Þættir sem komu til mælingar

Hjá TR hefur mikið starf verið unnið við innleiðingu rafrænna þjónustukerfa undir heitinu Tryggur. Í tilviki ellilífeyris hefur verið unnið að hagræðingu með einföldun verklags á undanförunum árum og frekari þróun Tryggs er í farvatninu.

Viðfangsefni mælinga var að meta árangur af því starfi sem hefur þegar farið fram auk þess að meta væntanlegan ábata af innleiðingu tiltekinnna fyrirhugaðra aðgerða í rafrænum stjórnsýslukerfum.

Umsókn og úthlutun fæðingarorlofs: Fæðingarorlofssjóður (FOS)

Þættir sem komu til mælingar

Hjá FOS hefur mikið starf verið unnið við aukna rafvæðingu þjónustu sem hafa aukið samnýtingu gagna og einfaldað afgreiðsluferil. Auk þess hefur upplýsingagjöf verið bætt og eyðublöð einfölduð.

Viðfangsefni mælinga var að meta árangur af þessu starfi auk þess að meta hvaða hagræði mætti ná fram með að innleiða rafræn eyðublöð í samstarfi við verkfærakistu forsætisráðuneytis.

Skráning fyrirtækja: Fyrirtækjaskrá

Þættir sem komu til mælingar

Hjá Fyrirtækjaskrá er ráðgert að hefja þróun á nýju rafrænu stjórnsýslukerfi. PwC lagði mat á hver áhrif gætu orðið af slíkri breytingu og setti fram gróft kostnaðarmat fyrir notendur með SCM aðferðinni. Einnig var lagt mat á árangur sem þegar hefur náðst í þjónustu við notendur, t.d. með aukinni upplýsingagjöf og aðgengi að forsníðunum skjölum á heimasíðu.

Uppbygging þessarar skýrslu

Almennt um efnistöð skýrslunnar

- Þessari skýrslu er ætlað tvíþætt hlutverk:
 - Að setja fram niðurstöður SCM greiningar PwC ásamt rökstuðningi
 - Að setja fram lýsingu á notkun SCM uppbyggingu og notkun SCM aðferðarinnar sem getur nýst til frekari notkunar aðferðarinnar hérlendis.
- Til samræmis við þetta tvíþætta markmið hefst skýrslan á almennri lýsingu á þróun og inntaki SCM aðferðarinnar með dæmum um hvernig aðferðinni hefur verið beitt hérlendis.
- Í framhaldinu er rakin framkvæmd greiningar PwC fyrir hvert þeirra þriggja verkefna sem valin voru til umfjöllunar.
- Hér á eftir efnistöðum hvers kafla skýrslunnar lýst.

Yfirlit yfir uppbyggingu skýrslunnar

Fyrsti kafli – Inngangur og samantekt

- Verkefnið kynnt ásamt helstu niðurstöðum.

Annar kafli – Bakgrunnur staðalkostnaðarlíkansins

- SCM líkaninu er lýst í samhengi þess hvernig því er beitt af stjórnvöldum og tekin dæmi af því hver reynslan hefur verið af nýtingu þess í nokkrum löndum.
- Umfjöllunin er tengd við íslenskan raunveruleika með því að vísa til viðhorfa notenda opinberrar þjónustu sem PwC tók viðtöl við framkvæmd þessa verkefnis.

Þriðji kafli – Lýsing á staðalkostnaðarlíkaninu

- Inntaki og aðferð SCM er lýst til þess að gefa nánari upplýsingar um beitingu þess.
- Þessi kafli tekur að nokkru leyti mið af því að erlendis hafa verið gefnar út handbækur og leiðbeiningar um notkun SCM þar sem aðferðin hefur verið notuð.

Fjórti kafli – Verklag og viðfangsefni þessa verkefnis

- Kaflinn lýsir afmörkun verksins og hvernig PwC nálgast það.

Kaflar fimm til sjö – Viðfangsefni SCM mælinga

- Hver kafli er sambærilegur og lýsir framkvæmd og niðurstöðu SCM mælingar fyrir hvert viðfangsefni.

Kafli 1.3

Niðurstaða SCM mælinga

Niðurstaða kostnaðarmats með SCM aðferðinni sýnir talsvert hagræði í þeim viðfangsefnum sem tekin voru til skoðunar

Lýsing á aðferð við kostnaðarmælingar

- Markmið kostnaðarmælinga var að draga fram mögulegt og orðið hagræði af aðgerðum við einföldun stjórnsýslu og innleiðingar rafrænna stjórnsýslukerfa fyrir notendur opinberrar þjónustu.
- Núverandi ástand var útgangspunktur kostnaðarmælinga. Ábati af einföldun og innleiðingu rafrænna stjórnsýslukerfa var því metinn með því að mæla og meta kostnað:
 - Fyrir aðgerðir sem þegar hefur verið hrint í framkvæmd.
 - Í núverandi ástandi.
 - Eftir tiltekna aðgerðir.
- Matsniðurstaða gaf færi á að greina heildarhagræði af aðgerðum sem þegar hefur verið ráðist í og mögulegt hagræði af fyrirhuguðum aðgerðum.

Yfirlit heildarhagræðis

- Taflan að neðan sýnir mælt heildarhagræði skv. SCM aðferðinni fyrir hvert þeirra þriggja viðfangsefna sem valin voru.
- Til viðbótar við að mæla hagræði fyrir notendur opinberrar þjónustu samfara þeim aðgerðum sem voru kostnaðarmældar var einnig litið til sparnaðar í innra starfi opinberra aðila.
- Taflan að neðan sýnir niðurstöðu mælinga af hagræði notenda annars vegar og innra hagræði í opinberu starfi hins vegar.
- Sá fyrirvari er settur að kostnaðarmat í innra starfi var ekki byggt á ítarlegri skoðun en gefur þó vísbendingu um að aðgerðir til einföldunar og rafvæðingar þjónustu geti skilað bæði borgurum og opinberum aðilum hagræði.

Atriði til skoðunar	Hagræði notenda	Innra hagræði	Samtals
Ellilífeyrir	65 m.kr.	39 m.kr.	104 m.kr.
Fæðingarorlof	56 m.kr.	6,5 m.kr.	62,5 m.kr.
Skráning fyrirtækja	60 m.kr.	9 m.kr.	69 m.kr.
Samtals	181 m.kr.	54,5 m.kr.	235,5 m.kr.

Nánari lýsing á niðurstöðu kostnaðarmælinga í tilfalli ellilífeyris

Viðfangsefni kostnaðarmælinga

- SCM var beitt til að meta hvaða áhrif innleiðing rafrænna stjórnsýslukerfa og bætt upplýsingagjöf gæti haft fyrir umsækjendur ellilífeyris og lífeyrisþega.
- Einnig var lagt mat á hvaða áhrif sömu breytingar gætu haft á kostnað í innra starfi Tryggingastofnunar.
- Viðfangsefni kostnaðarmælingar voru bundin við innleiðingu rafrænna stjórnsýslukerfa hjá Tryggingastofnun (Tryggur) auk bættrar upplýsingagjafar og einföldunar á umsóknarferlinu.

Framkvæmd mælinga

- Við framkvæmd mælinga voru tekin viðtöl við lífeyrisþega og umsækjendur um ellilífeyri.
- Upplýsingum var safnað um viðhorf þeirra til þjónustunnar og hversu tímafrekt það væri að eiga samskipti við Tryggingastofnun.
- Á þeim grunni var sett fram staðlað mat á hve langan tíma það tekur venjulegan umsækjenda að nota þessa þjónustu.

Niðurstaða kostnaðarmælinga

Hagræði notenda þjónustunnar

- Mælingar sýndu að innleiðing rafrænna stjórnsýslukerfa og bætt upplýsingagjöf getur skilað notendum þjónustunnar um 65 m.kr. í ábata á ári hverju.
- Verulegum árangri hefur þegar verið náð með fækkun póstsendinga og bættri upplýsingagjöf en enn frekari árangur við innleiðingu Tryggs getur skilað frekari ábata.

Hagræði í innra starfi

- Mælingar sýndu að hagræði í innra starfi við þær aðgerðir sem teknar voru til skoðunar getur skilað kostnaðarlækkun um 39 m.kr. á ársgrundvelli.

Heildarhagræði

- Heildarhagræði af þeim aðgerðum sem komu til mælingar nema því um 100 m.kr. á ári.

Áhrif aðgerða á kostnað	Fjárhæð
Hagræði fyrir notendur (ytra hagræði)	65 m.kr.
Hagræði í innra starfi (innra hagræði)	39 m.kr.
Samtals hagræði	104 m.kr.

Yfirlit yfir niðurstöðu kostnaðarmælinga í tilfalli fæðingarorlofs

Viðfangsefni kostnaðarmælinga

- Aðferð SCM var beitt til að meta hvaða áhrif innleiðing rafrænna stjórnsýslukerfa og bætt upplýsingagjöf gæti haft fyrir umsækjendur um fæðingarorlof.
- Einnig var lagt mat á hvaða áhrif sömu breytingar gætu haft á kostnað í innra starfi Fæðingarorlofssjóðs.
- Í tilfalli Fæðingarorlofssjóðs var viðfangsefnið fyrst og fremst tengt einföldun í umsóknarferli, bættri upplýsingagjöf til umsækjenda og aukinni virkni gagnatenginga milli opinberra gagnagrunna.

Framkvæmd mælinga

- Við framkvæmd mælinga voru tekin viðtöl við umsækjendur um fæðingarorlof, auk þess sem fundað var með fulltrúum Fæðingarorlofssjóðs um innra verklag og starfsemi.
- Upplýsingum var safnað um viðhorf notenda til þjónustunnar og hversu mikinn tíma það hafði tekið þá að uppfylla tilteknar upplýsingakröfur.

Niðurstaða kostnaðarmælinga

Hagræði notenda þjónustunnar

- Mælingar sýndu að einfaldari umsóknarferill og minni upplýsingakröfur samfara aukinni samýtingu gagna milli opinberra aðila getur skilað notendum þjónustunnar um 36 m.kr. á ári.
- Til viðbótar má ætla að aukin innleiðing rafrænna stjórnsýslukerfa geti skilað 20 m.kr. til viðbótar á ársgrundvelli.

Hagræði í innra starfi

- Lítil greining fór fram á kostnaðarbreytingum í innra starfi. Einfalt mat á fækkun mála sem krefjast eftirfylgni og leiðréttinga sýnir þó að gera megir ráð fyrir sparnaði í innra starfi upp á 6,5 m.kr.

Heildarhagræði

- Heildarhagræði af þeim aðgerðum sem komu til mælingar nema því ríflega 60 m.kr. á ári.

Áhrif aðgerða á kostnað	Fjárhæð
Hagræði fyrir notendur (ytra hagræði)	56 m.kr.
Hagræði í innra starfi (innra hagræði)	6,5 m.kr.
Samtals hagræði	62,5 m.kr.

Yfirlit yfir niðurstöðu kostnaðarmælinga í tilfalli skráningar fyrirtækja

Viðfangsefni kostnaðarmælinga

- Aðferðum SCM var beitt til að meta hvaða áhrif innleiðing rafræna stjórnsýslukerfa og bætt upplýsingagjöf gæti haft fyrir skráningarkostnað fyrirtækja.
- Einnig var lagt mat á hvaða áhrif sömu breytingar gætu haft á kostnað í innra starfi Fyrirtækjaskrár.
- Í tilfalli Fyrirtækjaskrár var litið til þess hvaða áhrif nýtt verklag og rafrænt skráningarkerfi gæti haft fyrir notendur þjónustunnar og í innra starfi.

Framkvæmd mælinga

- Við framkvæmd mælinga voru tekin viðtöl við notendur þjónustunnar, auk þess sem fundað var með fulltrúum Fyrirtækjaskrár um innra verklag og starfsemi.
- Upplýsingum var safnað um viðhorf notenda til þjónustunnar og hversu mikinn tíma það hafði tekið þá að uppfylla tilteknar upplýsingakröfur.

Niðurstaða kostnaðarmælinga

Hagræði notenda þjónustunnar

- Mælingar sýndu að einföldunaraðgerðir og aukin rafvæðing þjónustu við notendur gæti sparað um 60 m.kr. á ári.
- Þar var bæði litið til einföldunar skráningarferlisins og þess að útlagður kostnaður einstaklinga við að kaupa vinnuna hjá þriðja aðila myndi lækka.

Hagræði í innra starfi

- Grófur útreikningur á kostnaðarbreytingu í innra starfi sýnir að kostnaðarlækkun getur numið um 9 m.kr. árlega vegna breytinga í innra starfi.

Heildarhagræði

- Heildarhagræði af þeim aðgerðum sem komu til mælingar nema því ríflega 69 m.kr. á ári.

Áhrif aðgerða á kostnað	Fjárhæð
Hagræði fyrir notendur (ytra hagræði)	60 m.kr.
Hagræði í innra starfi (innra hagræði)	9 m.kr.
Samtals hagræði	69 m.kr.

Kafli 1.4

Ályktanir

Almennar ályktanir sem draga má af þessu verkefni

Þýðing SCM í dag fyrir íslenskar aðstæður

- Með vísan til reynslunnar erlendis er notkun SCM talin mikilvægur hluti af aðgerðaáætlunum stjórnvalda til einföldunar regluverks og innleiðingar rafrænnar þjónustu. Lykilspurningin eftir framkvæmd þessa verkefnis er hvort SCM geti gagnast við íslenskar aðstæður.
- Á samdráttartímum er ekki svigrúm til þess að ná árangri með því að ráðast í ný og fjárfrek verkefni. Starfið snýr óumflýjanlega fremur að því að nýta betur þá fjármuni sem fást og ná meiri arðsemi úr hverri krónu sem varið er til verkefna.
- Þetta verkefni sýnir að SCM getur verið afar hagnýtt verkfæri í því samhengi. Inntak þess snýr að því að greina óþarfa flækjustig og sóun sem engu skilar en kostar bæði opinbera aðila og borgara fjármuni og fyrirhöfn.
- SCM er ekki fundinn fjársjóður í samhengi þess að aðferðin nýtist til niðurskurðar og beins peningalegs sparnaðar. Aðferðin nýtist hinsvegar til þess að fá meira virði úr þeim fjármunum sem þegar er varið til tiltekinnar starfsemi.
- Það verkefni sem kynnt er í þessari skýrslu beindist aðeins að afmörkuðum viðfangsefnum en þó leiddi það í ljós mörg dæmi um aðgerðir sem höfðu þegar skilað árangri. Slíkar niðurstöður eru gagnlegar til að aðstoða við að setja skýr og skynsamleg markmið og tryggja sambærilegan árangur á fleiri sviðum.
- Árangur á þarf hvorki að vera flókin í framkvæmd né kostnaðarsamur eins og dæmið af Fæðingarorlofssjóði sýnir sem rakið verður hér á eftir.

Reynslusaga um rafræna stjórnsýslu - Fæðingarorlofssjóður

- Við upphaf þessa verkefnis hafði Fæðingarorlofssjóður náð verulegum árangri í að bæta þjónustu við notendur. Þó var ekki fyrirhugað að ganga lengra í svipinn við innleiðingu rafrænna stjórnsýslukerfa. Ástæður þess voru m.a. þær að menn töldu þurfa að ráðast í verulegan þróunarkostnað fyrir óverulegan ábata.
- Við úrvinnslu þessa verkefnis farið gegnum hvaða aðgerðir gætu skilað ábata og virði fyrir viðskiptavinum sjóðsins umfram það sem er í dag.
- Í ljós kom að til staðar eru tilbúna lausnir sem hægt er að styðjast. Þar má vísa til lausna úr verkfærakistu forsætisráðuneytis eins og:
 - Rafræn skil á eyðublöðum.
 - Auðkenningu með rafrænu skilríki eða veflykli Ríkisskattstjóra.
- Til viðbótar má nefna að verið er að þróa samstarf við rafrænt þjónustukerfi Tryggingastofnunar (Tryggur) þannig að þiggjendur greiðslna geti skráð sig inn í Trygg og fengið þar upplýsingar um greiðslustöðu sína.
- Slíkt samstarf við Trygg getur leitt til beins peningalegs sparnaðar fyrir Fæðingarorlofssjóð þar sem bönkunum er í dag greitt fyrir birtingu þessara upplýsinga í heimabönkum notenda þjónustunnar.
- Þetta tilvik sýnir að það þarf hvorki að vera dýrt né flókið að nýta kosti rafrænnar stjórnsýslu. Gangi þessi þróun mála eftir er ljóst að hægt að ná verulegum ábata með óverulegum kostnaði.

Verulegur ábati hefur þegar náðst í þeim viðfangsefnum sem skoðuð voru en SCM hefur einnig gildi við að marka stefnu til frekari árangurs

Verulegur ábati hefur þegar náðst

- Við athugun kom í ljós að í tilviki þeirra viðfangsefna sem komu til skoðunar í þessu verkefni hafði verið unnið verulegt starf við einföldun verklags og innleiðingu rafrænna stjórnsýslukerfa.
- Hvert viðfangsefni hafði þó sína sérstöðu um hvaða þættir voru mest knýjandi og hvaða nálgun var beitt.
- Af þessum þremur viðfangsefnum má draga lærdóm af því hvaða aðgerðir hafa skilað ábata og hvaða leiðir eru færar til að ná frekari árangri.

Afstaða stjórnenda

- Stjórnendur voru meðvitaðir um mikilvægi þess að bæta upplýsingagjöf við viðskiptavinum og draga úr flækjustigi.
- Reynslan hafði sýnt að slíkar aðgerðir gætu ekki aðeins bætt þjónustu heldur einnig dregið úr álagi á afgreiðslu, fækkað fyrirspurnum og stýtt afgreiðslutíma mála.
- Stjórnendur voru einnig meðvitaðir um að forsenda árangursríkrar innleiðingar rafrænnar stjórnsýslu væri bætt miðlun upplýsinga. Þannig var nefnt sem dæmi að samskipti opinbers aðila við notanda þjónustu skána ekki við það eitt að verða rafræn. Óskýrt og tyrfið bréf sem opinber aðili sendir skánar ekki við það eitt að verða sent í rafrænum miðli.
- Í samtölum við stjórnendur kom þó skýrt fram að þeir væru e.t.v. ekki meðvitaðir um hvað það tæki notendur langan tíma að uppfylla upplýsingakröfur.

Afstaða notenda

- Í viðtölum við notendur þjónustu kom fram að þeir meta opinbera þjónustu og þann aðila sem veitir hana að nokkru út frá því hvernig samskiptin ganga fyrir sig.
- Almennt er fólk ekki sátt við að þurfa að hringja ítrekað án þess að fá samband við aðila sem þekkir málið eða vera sent milli staða.
- Það er ljóst að minni tími og fyrirhöfn sem er varið í samskipti við opinbera aðila er mikils virði fyrir borgara. Ástæðan er e.t.v. sú að sóun og tímaeyðsla er eitur í beinum flestra.
- Notendur þjónustu sem viðtöl voru tekin við höfðu því miður reynslusögur að segja af slíkum tilvikum og allir þekktur einhver slík dæmi af eigin skinni. Það er tekið fram að þau dæmi tengdust ekki endilega þeim viðfangsefnum sem hér voru til skoðunar.

Niðurstöður þessa verkefnis

- Notagildi og mikilvægi SCM aðferðarinnar í þessu samhengi má skýra með vísan til þess að það býður upp á að greina hvaða aðgerðir það eru sem notendur telja mikilvægar.
- Með því að nýta þær upplýsingar með formlegum hætti við ákvarðanatöku geta stjórnendur tekið ákvarðanir á grundvelli mikilvægra upplýsinga sem þeir hefðu ekki aðgang að annars.

Lærdómur af reynslu annarra (1 af 2)

Hvað má læra af reynslu annarra

- Við úrvinnslu þessa verkefnis kom ekkert fram sem benti til þess að íslenskar aðstæður hefðu til að bera þá sérstöðu að svipaðar aðgerðir og reynst hafa vel erlendis myndu ekki nýtast hér með svipuðum árangri.
- Hér á eftir verða nefnd nokkur atriði sem eru einkennandi fyrir faglega nálgun og úrlausn á þessu viðfangsefni sem gætu verið leiðbeinandi fyrir íslensk stjórnvöld.

SCM er forsenda þess að meta árangur

- Það er erfitt að meta ábata af einföldun regluverks og innleiðingu rafrænnar stjórnsýslu án þess að notast við skýran mælikvarða.
- SCM gegnir lykilhlutverki í því að sýna fram á árangur aðgerða og tryggja að stöðugt sé unnið að framförum.

Einfaldar aðgerðir geta skilað miklum árangri

- Reynsla erlendis sýnir að mest reglubyrði og flækjustig í regluverki er venjulega bundin við afmörkuð svið. Þannig má ná miklum árangri með því að takast á við nokkur erfið mál.
- Viðeigandi viðbrögð þurfa ekki að vera kostnaðarsöm en krefjast þess að menn hafi skýra sýn á úrlausnarefnið.

Aðgerðir geta verið fjölbreyttar

- Það er ekki ein rétt lausn þegar kemur að því að draga úr reglubyrði og bæta þjónustu.
- Í einhverjum tilvikum snýr viðfangsefnið að því að breyta lögum og reglum. Í öðrum tilvikum er nóg að breyta innra verklagi eða nýta kosti rafrænna þjónustukerfa.
- SCM mæling hefur þann kost að tilgreina hver vandinn er í hverju tilviki svo hægt sé að nálgast hann með markvissum hætti.
- Þau viðfangsefni sem voru tekin til athugunar í þessari skýrslu sýna að nokkuð starf hefur verið unnið við einföldun í innra starfi en stærri málaflokkar krefjast þess að regluverkið sé skoðað nánar.

Árangur krefst stuðnings æðstu stjórnvalda og samræmingar

- Þar sem vel hefur gengið að einfalda reglur og draga úr reglubyrði hefur stuðningur stjórnvalda við verkefnið verið skýr. Auk þess hefur tilteknum aðila innan stjórnkerfisins verið falin ábyrgð á málaflokknum og samræmingu aðgerða.
- Samræming aðgerða getur verið nauðsynleg þar sem flækjustig í regluverki getur oft á tíðum haft þá birtingarmynd að skörun sé á milli yfirráða stofnana og ráðuneyta á tilteknum málaflokkum.
- Úrræði til einföldunar í slíkum tilvikum geta kallað á samræmingu milli ráðuneyta og málaflokka sem krefst stuðnings ofarlega í stjórnkerfinu ef árangur á að nást.

Lærdómur af reynslu annarra (2 af 2)

Kallað er eftir sjónarmiðum almennings

- Það hefur gefist vel að safna upplýsingum hjá almenningi um hvar þeir telja að óþarflega mikil fyrirhöfn og umstang sé nauðsynleg til að sækja opinbera þjónustu.
- Þess eru dæmi erlendis að almenningi bjóðist að skrá upplýsingar á vefsíðu þar sem þeir telji svigrúm vera til framfara. Það er lykilatriði að gefa fólki einnig færi á að fylgjast með hvernig brugðist er við og auka tiltrú á viðfangsefninu með því að bregðast hratt og örugglega við ábendingum.
- Þessi leið hefur marga kosti en einn sá veigamesti er e.t.v. sá að stjórnvöld sýna með óbyggjandi hætti að þau bera virðingu fyrir tíma almennings og reyna að bæta þjónustu sína.

Aðgerðir beinast að markhópum

- Kannanir erlendis hafa sýnt að reglubyrði er misskipt. Hópar sem ekki eiga sér sterka virðast síður geta knúið á um breytingar til lækkunar á reglubyrði.
- Þar er vísað til hópa eins og aldraðra, öryrkja og sjúklinga. Aðgerðaáætlanir til að einfalda regluverk og bæta þjónustu eru því oft á tíðum sniðin að þessum hópum sérstaklega.

Mikilvægi rafrænna stjórnsýslukerfa

- Reynslan sýnir að engin ein leið er árangursríkari við að draga úr reglubyrði en að efla rafræna þjónustu. Ástæða þess er sú að rafræn stjórnsýslukerfi takast á við mörg þekkt úrlausnarefni samtímis.
- Reynsla þessa verkefnis sýnir að ef unnið er markvisst á grunni þeirrar hugmyndar að bæta þjónustu við notendur megi ná umtalsverðum árangri með því að nýta lausnir sem þegar eru til staðar.
- Því þarf ekki alltaf að kosta til miklum fjármunum við þróunarvinnu.

Kafli 2

Bakgrunnur staðalkostnaðarlíkansins

Kafli 2.1

Þróun og uppruni SCM

Vestræn stjórnvöld hafa um langt skeið sett sér markmið um að einfalda regluverk

Í víðu samhengi: Áhrif regluverks og stofnana á samfélag

- Það hefur lengi verið viðfangsefni hagfræði og félagsvísinda að greina áhrif ríkisvalds og regluverks á velsæld borgaranna.
- Síðustu áratugi hefur sú skoðun átt auknu fylgi að fagna að náttúruauðlindir séu ekki einráðar um velsæld samfélaga heldur fremur hvernig stofnanir og innviðir þeirra móta nýtingu þeirra og ráðstöfun.
- Ríkisvald setur og framfylgir þeim reglum sem gilda um viðskipti einstaklinga í samfélaginu. Viðskiptakostnaður einstaklinga og fyrirtækja mótar hvaða viðskipti fara fram innan samfélagsins og hvernig ábati af þeim skiptist.
- Ríkisvaldið setur einnig reglur sem gilda um viðskipti borgaranna við ríkisvaldið og um aðgengi að þeirri þjónustu sem ríkið veitir. Framganga ríkisins í þessu hlutverki getur haft veruleg áhrif á hagsæld og velferð. Dæmi sýna (sjá ramma 1) að framganga ríkisvalds í reglusetningu getur verið hamlandi fyrir velsæld.
- Að því marki sem ríkisvaldið getur mótað hagsæld með því að setja samfélaginu reglur er það eitt af verkefnum þess að haga reglusetningu á þann veg að markmiðum um hagsæld sé náð.
- Þó ekki sé hægt að benda á eina rétta lausn á hvað er æskilegt fyrirkomulag opinberra reglna er hægt að sameinast um það meginmarkmið að opinbert regluverk eigi ekki að vera óhóflega íþyngjandi fyrir borgarana.

Rammi 1 – Dæmi af viðskiptakostnaði í samskiptum við ríkið

Hagfræðingurinn Hernando de Soto gerði könnun á kostnaði við að hefja atvinnurekstur í heimalandi sínu Perú. Í ljós kom að til þess að stofna fyrirtæki innan þeirra reglna sem ríkið setur þurfti að venjulegur maður að verja til þess meira en 300 dögum í fullu starfi við að sækja leyfi og ganga frá skráningum.

De Soto rannsakaði einnig svipuð tilvik annars staðar. Annað dæmi má nefna frá Egyptalandi þar sem einstaklingar gátu sótt um heimild til að leigja ríkisland til atvinnurekstrar. Mæling á því hve langan tíma sá ferill tók leiddi í ljós að ef fylgja ætti opinberum reglum gæti það tekið 5-14 ár og krafist 77 leyfisveitinga frá ríflega 30 opinberum aðilum.

Þessi dæmi eru e.t.v. öfgatilvik en sýna að skriffinnska og regluverk getur verið verulega íþyngjandi fyrir borgara.

Markmið um endurbætur í ríkisrekstri taka mið af þörfum borgara

- Hugmyndir um endurbætur í ríkisrekstri og þau sjónarmið sem liggja þar til grundvallar hafa farið gegnum mikla gerjun hjá ríkisstjórnnum Vesturlanda frá seinni hluta 20. aldar.
- Þróun hugmynda og markmiðssetning tekur alltaf mið af aðstæðum í hverju landi en nokkur meginstef eru þó sammerk í umræðu um hvernig megi bæta frammistöðu í ríkisrekstri.
- Eftirfarandi atriði eru meginstef í þessari umræðu og verða rakin frekar á næstu síðu:
 1. Gott stjórnarfar.
 2. Starfsemi ríkisins og opinber þjónusta mæti þörfum borgara.
 3. Hagkvæmni og ráðdeild í opinberum rekstri.

Markmið um betra regluverk er samofið þeirri viðleitni að stuðla að bættu stjórnarhari, betri opinberri þjónustu og skilvirkari ríkisrekstri

1. Gott stjórnarfar

- Sameiginlegt meginstef er að stjórnvöld eigi að taka mið af þörfum borgara og skuli vinna í þeirra þágu. Það sjónarmið er jafngamalt umræðu um ríkisvaldið en hefur í tungutaki þessarar umræðu verið sett fram sem markmið um gott stjórnarfar (e. good governance).
- Gott stjórnarfar lýsir þannig þeirri umgjörð sem mótar ákvarðanatöku stjórnvalda og hvernig hún er bundin hagsmunum borgara.
- Gott stjórnarfar einkennist af því að:
 - Lýðræðisleg ákvarðanatöku endurspeglir raunverulega hagsmuni borgara.
 - Ákvarðanir stjórnvalda einkennist af gagnsæi.
 - Stjórnvöld svari til ábyrgðar til borgaranna á teknum ákvörðunum (e. accountability).

Rammi 2 – Dæmi af stofnun fyrirtækja í Belgíu

Í Belgíu settu stjórnvöld sér markmið um einföldun opinbers regluverks árið 2003 (sjá www.kafka.be). Eitt markmiðið var að draga úr þeirri skrifinnsku sem borgarar mættu í samskiptum við stjórnvöld.

Til að uppfylla opinberar kröfur við stofnun fyrirtækja í Belgíu árið 2003 þurfti að leita til 8 ólíkra aðila og sá ferill tók um 56 daga. Árið 2005 var búið að stytta ferilinn niður í 26 daga. Með bættri þjónustu (m.a. “one stop shop” við skráningu) var skráningartíminn kominn niður í 3 daga árið 2006 án þess að skerða stjórnvaldsmarkmið.

2. Starfsemi ríkisins og opinber þjónusta mæti þörfum borgara

- Annað meginstef tengist hvernig ríkisvaldið skipuleggur sína daglegu starfsemi og þjónustuframboð til að mæta þörfum notenda þjónustunnar.
- Markmið opinberrar þjónustu er að skila notendum hennar virði og mikil gerjun hefur átt sér stað í hugmyndum sem snúa að því að:
 - Meta þarfir notenda við ákvörðun á þjónustuframboði.
 - Auka samráð við notendur þjónustu þegar ákvarðanir eru teknar um tilhögun þjónustu og fyrirkomulag.
 - Tryggja notendum þjónustu greiðar leiðir við að koma afstöðu sinni hvað varðar gæði þjónustunnar á framfæri.
- Markmiðið er að gera þá aðila sem veita opinbera þjónustu næmari fyrir þörfum notenda. Þannig á markmið þeirra ekki aðeins að vera að uppfylla lagaskyldu heldur einnig að vinna að auknum þjónustugæðum.

3. Hagkvæmni og ráðdeildarsemi í opinberum rekstri

- Ríkisrekstur hefur löngum þurft að glíma við þá gagnrýni að þar sé hagræðis síður gætt en í einkarekstri.
- Sá þáttur hefur vegið þungt í umræðu um endurbætur í ríkisrekstri að opinberum fjármunum sé ráðstafað þannig að skattgreiðendur fái sannanlega mikið virði fyrir sitt framlag.
- Í því felst að lögmætum stjórnvaldsmarkmiðum sé náð með því að gæta að hagkvæmni og ráðdeildarsemi í opinberum rekstri.

Sá mælikvarði sem lagður er á gæði regluverks byggir á því hvort það nær markmiðum sínum án þess að leggja óhóflegar byrðar á borgara

Áhrif nýrra áherslna í ríkisrekstri

- Þær þrjár megin áherslur í umfjöllun um opinbera þjónustu og ríkisfjármál sem nefndar voru hér að framan hafa kallað á breytingar í umræðu um opinbera stjórnsýslu. Með nokkurri einföldun má annars vegar tala um eldri nálgun og hins vegar þá nýrri sem mótast af breyttum hugsunarhætti.

Eldri nálgun á opinbera stjórnsýslu og ríkisfjármál

- Hefðbundin nálgun á ríkisfjármál og stjórnsýslu byggðist á því að stjórnskipulag ríkisins væri formlegt og byggt á fastmótuðu reglubundnu verklagi.
- Stjórnun fjármála og útgjalda einkenndist af gerð rammafjárlaga þar sem hvert ráðuneyti, málaflokkur eða stofnun var úthlutað ákveðnum fjármunum til að sinna lögbundnu hlutverki sínu.
- Helsta stjórnþæki og eftirlit í anda þessa kerfis fólst í að tryggja að ekki væri farið út fyrir ramma fjárlaga. Veikleiki þessa kerfis var oft talinn vera sá að opinberir aðilar hefðu hvata til að auka umsvif sín og fjárveitingar án þess að nokkur mæling ætti sér stað á raunverulegum árangri í starfseminni.

Nýrri nálgun á opinbera stjórnsýslu og ríkisfjármál

- Þær megináherslur í opinberri stjórnsýslu sem lýst var fólu m.a. í sér að meiri áhersla var lögð á að ná árangri í opinberu starfi en að starfa innan ramma fjárveitinga.
- Til þess að ná þeim markmiðum þurfti að innleiða ný mælitæki til að greina árangur, ánægju notenda opinberrar þjónustu og meta þannig hvort framlagi skattgreiðenda væri vel varið.

Bætt regluverk sem hluti þessara áherslna

- Markmið stjórnvalda um betra regluverk er samofið þessum áherslum um að starfsemi ríkisins og opinber þjónusta taki með skýrum hætti mið af þörfum borgaranna.
- Markmið um betra regluverk er oft sett fram með þeim hætti að það eigi að stuðla að eftirfarandi þáttum:
 - Einföldun reglna getur aukið hagræði í starfi opinberra aðila og auðveldað að ná stjórnvaldsmarkmiðum.
 - Að opinbert regluverk þjóni tilteknu markmiði og sé ekki óþarflega íþyngjandi fyrir borgara.
 - Að opinbert regluverk sé samræmt þannig að ólíkar reglur milli málaflokka og ráðuneyta skapi ekki óþarfar og misvísandi kröfur.

Reglur eiga að vera viðeigandi – minna er ekki endilega betra

- Það er stór munur á markmiðum um betra regluverk og minna regluverk (e. deregulation).
- Með minna regluverki er markmiðið að skapa einkageiranum svigrúm með því að léttja á þeim kröfum sem regluverk setur. Markmið um betra regluverk snýr hins vegar fyrst og fremst að því að lækka þann kostnað sem einkageirinn ber af opinberum reglum að gefnum tilteknum stjórnvaldsmarkmiðum.
- Meginsjónarmið í samhengi betra regluverks eru því oft á tíðum einföldun og samræming reglna, með þeim hætti að þær nái fram markmiði sínu með sem minnstum tilkostnaði.

Dæmi um aðgerðir hollenskra stjórnvalda á þessu sviði – þróun SCM

Dæmi um markmiðssetningu opinberra aðila

- Markmiðsetning stjórnvalda um viðeigandi reglur hafa tekið mið af því að einstaklingar og fyrirtæki þurfi ekki að bera óþarflega mikið óhagræði í samskiptum við ríkisvaldið.
- Í því samhengi hefur verið rætt um að sú byrði sem einstaklingar bera sé tilkomin vegna skrifinnsku eða íþyngjandi stjórnsýsluhátta. Þá er vísað til kostnaðar einstaklinga sem reglubyrði sem á ensku er nefnd “administrative burden”, en það er sú byrði sem borgarar bera vegna íþyngjandi reglna.
- Það að setja samfélaginu viðeigandi reglur hefur orðið hluti af stefnumörkun stjórnvalda víða og verið stutt af alþjóðastofnunum eins og OECD og Alþjóðabankanum.
- Í ramma 3 má sjá dæmi um skýrslur og stefnumarkandi skjöl á þessu sviði.

Hollenska aðferðin

- Lengst til vinstri í ramma 3 má sjá skýrslu Alþjóðabankans frá árinu 2007 um hvernig Hollendingar hafa útfært stefnu sína til að draga úr byrði borgara af opinberu regluverki.
- Hollenska leiðin fólst í því að þeir settu fram mælanleg markmið til lækkunar á þeirri byrði sem einkageirinn ber vegna krafna opinberra aðila um að uppfylla skrifinnskuskilyrði.
- Hollendingar réðust í þá aðgerð að mæla þennan kostnað og þróðu SCM í þeim tilgangi.

- Hollenska aðferðin fólst m.a. í því að stjórnvöld settu sér markmið um að lækka þann kostnað sem einstaklingar bera við að hlíta reglum um 25% frá 2003-2007.
- Á grunni mælinga gátu stjórnvöld forgangsraðað aðgerðum og greint þá málaflokka þar sem byrðin var mest.
- Stjórnvöld völdu sér einnig markhópa og beindu sjónum að hópum sem e.t.v. gætu ekki varið hagsmunum sína eins vel og aðrir gagnvart ríkinu. Þar var t.d. vísað til öryrkja og aldraðra.
- Reynsla Hollendinga var sú að markmið um lækkun kostnaðar gengu eftir.

Rammi 3 – Dæmi um skýrslur um einfaldara regluverk sem tengjast SCM



- > http://www.doingbusiness.org/documents/DBdutch_admin_report.pdf
- > <http://archive.cabinetoffice.gov.uk/brc/upload/assets/www.brc.gov.uk/lessismore.pdf>
- > <http://www.oecdbookshop.org/oecd/display.asp?lang=EN&sf1=identifiers&st1=422006101p1>

Dæmi af stefnumörkun enskra og íslenskra stjórnvalda á þessu sviði

Reynsla Engendinga

- Stjórnvöld í Englandi tóku mið af reynslu Hollendinga og settu fram svipaða aðgerðaáætlun þar sem þeir kostnaðarmældu aðkomu notenda opinberrar þjónustu að öllum málaflokkum og ráðuneytum.
- Engendingar komu á stjórnvaldi sem bar ábyrgð á þessu verkefni (The Better Regulation Executive - BRE) sem útfærði og hrinti stefnu á þessu sviði í framkvæmd. Meginniðurstöður þeirra frá árinu 2005 lögðu grunninn að SCM þar í landi með eftirfarandi meginniðurstöðum:
 - Það eru skýr rök fyrir því að draga úr þeirri byrði sem opinbert regluverk leggur á einkageirann.
 - Minni reglubyrði eykur framleiðni í hagkerfinu og sparar fjármuni.
 - Gullna reglan er: “what gets measured gets done”
- BRE mældi áhrif lagabálka og reglugerða fyrir alla málaflokka og ráðuneyti til þess að hafa traustan útgangspunkt til að meta árangur aðgerða.
- Þessar mælingar leiddu í ljós að mestur kostnaður lá á afmörkuðum sviðum sem þýddi að hægt var að ná umtalsverðum árangri með því að beina athygli að þeim.

Reynsla annarra Evrópulanda

- Flestar Evrópuþjóðir hafa sett sér markmið á þessu sviði en hafa þó gengið mislangt í þessum mælingum. Auk Engendinga og Hollendinga hafa Danir og Norðmenn einnig notast við SCM með svipuðum hætti.

Markmið íslenskra stjórnvalda á þessu sviði

- Íslensk stjórnvöld hafa tekið mið af þeim sjónarmiðum sem að framan er lýst í sinni stefnumörkun. Þannig hefur aðgerðaáætlun um einfaldara Ísland verið hrint af stökkunum.
- Eins og sjá má í ramma 4 byggir sú stefnumörkun á því að draga úr reglubyrði eða þeim kostnaði sem einstaklingar þurfa að bera við að uppfylla skrifinnnskukröfur.
- Íslensk stjórnvöld hafa einnig sett markmið um aukna hagnýtingu rafrænna stjórnsýslukerfa til að ná fram markmiðum um aukið hagræði bæði í innra starfi ríkisins og fyrir borgara.

Rammi 4 – Leiðbeiningar forsætisráðuneytis um einföldun regluverks

Eitt meginmarkmið einföldunar opinbers regluverks og stjórnsýslu er að létta svokallaða reglubyrði almennings og atvinnulífs. Sú byrði lýsir sér meðal annars í þeim tíma sem það tekur að átta sig á réttarstöðu sinni og sækja nauðsynlega opinbera þjónustu og kostnaði við að safna saman og miðla upplýsingum um starfsemi fyrirtækis að kröfu hins opinbera. Ýmsar leiðir eru færar til að draga úr reglubyrðinni. Hægt er að fækka reglum og gera þær markvissari, gera framkvæmd reglna sem minnst íþyngjandi, samnýta upplýsingar og samþætta opinbera þjónustu og eftirlit, nýta sem best kosti rafrænnar stjórnsýslu og veita góðar upplýsingar um gildandi reglur.

<http://www.forsaetisraduneyti.is/media/einfaldaraisland/Leidbeiningar.pdf>

Kafli 2.2

Reynsla af hagnýtingu SCM

Notkun staðalkostnaðarlíkansins getur veitt stjórnvöldum margvíslegan ábata

Ábati stjórnvalda af notkun SCM

- Stjórnvöld geta fengið margvíslegan ábata af notkun staðalkostnaðarlíkansins. Þar á meðal má nefna að stjórnvöld geta:
 - Fengið yfirsýn yfir kostnað sem einstaklingar og fyrirtæki bera vegna regluverks, sem er að jafnaði dulinn og ekki tekinn með í reikninginn við útfærslu opinberrar stefnumörkunar.
 - Tekið mið af kostnaði við útfærslu og innleiðingu á fjölmörgum sviðum.
 - Gert markvissar aðgerðaáætlanir um lækkun reglukostnaðar og borið árangur saman við áætlanir með endurteknum mælingum.
 - Að gera samanburð milli málaflokka og landa (e. benchmarking).
 - Forgangsráða aðgerðum með því að ráðast fyrst gegn þeim þáttum þar sem kostnaður er hæstur.
 - Aukið gæði þjónustu með markvissum hætti sem þar sem mælingar eru til á afstöðu notenda.
 - Sýnt í verki að afstaða notenda opinberrar þjónustu er mikilvæg fyrir stjórnvöld og tillit er tekið til þeirra þarfa.
- SCM mælingar einar og sér hafa ekki mikla þýðingu heldur skiptir máli hvernig þær eru nýttar í víðtækari aðgerðaáætlunum stjórnvalda.

SCM er ekki markmið í sjálfu sér heldur styður aðrar aðgerðir

- Notkun SCM aðferðarinnar er almennt hluti af víðari stefnumörkun stjórnvalda sem miðar að því að:
 - Tryggja að opinbert regluverk sé viðeigandi og ekki óþarflega íþyngjandi fyrir borgarana.
 - Opinber þjónusta taki mið af þörfum borgaranna.
- Með aukinni reynslu í notkun SCM hefur líkanið þróast í þá átt að safna einnig upplýsingum um viðhorf og afstöðu notenda opinberrar þjónustu.
- Þannig eru SCM mælingar kjörinn vettvangur til að greina ekki aðeins beinar kostnaðartölur og tímamælingar heldur einnig hvaða þættir í opinberri þjónustu valda mestum “píringi”.
- Upplýsingaöflun úr SCM mælingum má því nýta til að mæta betur þörfum notenda opinberrar þjónustu. Þannig má nýta opinbera fjármuni betur án þess að það kalli á aukin opinber útgjöld.

Hluti af SCM aðferðinni er að spyrja spurninga um tilgang reglna

- Þegar SCM greiningu er lokið og búið að flokka reglur þarf að spyrja sig eftirfarandi spurninga:
 - Hvaða tilgangi á reglan að þjóna?
 - Nær hún markmiði sínu?
 - Væri hægt að ná þessu markmiði með öðrum leiðum sem væru ekki eins íþyngjandi fyrir borgara?

Markmið SCM er að auka gæði opinberrar þjónustu og bregðast við þörfum borgara

SCM gefur tíma borgara vægi í útreikningi á kostnaði

- SCM líkanið mælir bæði tíma og útlagðan kostnað sem notendur opinberrar þjónustu þurfa að verja í samskiptum sínum við þá sem veita þjónustuna.
- Reynsla af notkun SCM líkansins sýnir að fólki er almennt annt um tíma sinn. Það getur valdið mikilli óánægju ef einstaklingar telja að hægt sé að veita betri þjónustu en engin úrræði eru til staðar til að koma ábendingum um slíkt áleiðis.
- Á sama tíma og notandi þjónustu getur upplifað mikla óánægju getur sá sem veitir þjónustuna talið sig hafa veitt fullnægjandi þjónustu í samræmi við markmið laga og reglugerða.
- SCM mælingar hafa því þann kost að gefa tíma notenda vægi í útreikningi á reglukostnaði.

Hvað kostar að bæta þjónustu?

- Þeir þættir sem bæta gæði opinberrar þjónustu í huga notenda þurfa ekki endilega að hafa mikil áhrif á kostnað málaflöksins.
- Þannig getur verið að þær aðgerðir sem notendur meta sem ráðandi fyrir þjónustugæði séu ekki ráðandi fyrir útgjöld málaflöksins.
- Aðgerðir sem snúa að einföldun á reglum og verklagi geta þvert á móti lækkað kostnað til lengri tíma lítið við að veita opinbera þjónustu, þar sem álag getur minnkað í afgreiðslu og verkferlar í innra starfi geta einfaldast.
- Rafræn stjórnsýslukerfi geta einnig haft þau áhrif sem lýst er að ofan.

Hvað metur notandi opinberrar þjónustu sem góða þjónustu?

- Upplifun notenda opinberrar þjónustu á gæðum eða virði veittrar þjónustu er í grundvallaratriðum byggð á einföldum atriðum.
- Notkun SCM erlendis hefur sýnt að almennt gildir að notendur opinberrar þjónustu kjósa að virðing sé borin fyrir tíma þeirra og ef vandkvæði koma upp sé brugðist við þeim með því að hlusta á þarfir notandans, en ekki aðeins með því að vísa til hvaða reglur gildi um þá opinberu starfsemi sem um ræðir.
- Þegar notendur meta gæði opinberrar þjónustu eru þættir eins og þeir sem nefndir eru að neðan áberandi:
 - Notandi þjónustu þarf ekki að fylla út fjölda eyðublaða sem hafa ekki sýnilegan tilgang.
 - Notandi þjónustu er ekki sendur milli staða til að afla upplýsinga sem eru til á opinberum skráum.
 - Notandi þjónustu er ekki sendur milli staða til að afhenda gögn heldur eru gögnin send.
 - Notandi þjónustu er ekki sendur milli aðila innan sömu stofnunar og fær þar með ekki á tilfinninguna að hann sé alltaf á röngum stað (hvort heldur sem er í símkerfi eða á vettvangi).
 - Notandi þjónustu mætir góðu viðmóti og getur komið á framfæri ábendingum og kvörtunum sem er vel tekið.

Reynsla af notkun SCM sýnir hvaða úrræði hafa gefist best við að lækka reglubyrði

Aðgerðir til að draga úr kostnaði borgara

- Ávinningur mælinga á reglubyrði er fyrst og fremst sá að þær gefa færi að ákvarða beinskeyttar aðgerðir til lækkunar.
- Reglubyrði er í sjálfu sér hugtak sem erfitt getur verið að afmarka og skilgreina sem skapar þá hættu að aðgerðir til lækkunar á þeirri byrði geti orðið ómarkvissar.
- SCM er því ekki aðeins mælitæki heldur einnig flokkunar- og einföldunarkerfi sem býður upp á að meta flókið fyrirbrigði með einföldum hætti.
- Af því leiðir einnig að aðalsmerki SCM er ekki nákvæmni í mælingum heldur er aðferðinni fremur ætlað að veita vísbendingu um kostnað sem auðveldar stjórnvöldum að grípa til markvissra aðgerða.
- Notkun SCM hefur leitt í ljós hvaða aðgerðir hafa reynst vænlegar við lækkun reglubyrði. Í töflunni hér til hliðar eru settir fram fimm yfirlokkar leiða sem stjórnvöld beita til að lækka reglubyrði borgara.

#	Lýsing á aðferðum til að draga úr reglubyrði
1	Reglum er breytt með það að markmiði að einfalda þær, samræma eða fella alfarið niður ef þær eru ekki nauðsynlegar til að ná stjórnvaldsmarkmiðum.
2	Kröfur sem gerðar eru til einstaklinga til að fylgja reglum eru einfaldaðar (t.d. með fækkun eyðublaða eða dregið úr tíðni skilaskyldu á upplýsingum).
3	Samnýting opinberra aðila á gögnum er augin þannig að einstaklingar þurfa ekki að skila sömu upplýsingum til margra aðila.
4	Rafrænar lausnir eru nýttar þar sem kostur er til þess að bjóða upp á rafræna skráningu upplýsinga og útfyllingu eyðublaða á netinu.
5	Upplýsingagjöf er bætt til að minnka flækjustig. Sem dæmi um aðgerðir má nefna atriði eins og: <ul style="list-style-type: none">• Vefir eru notaðar til miðlunar upplýsinga.• Leiðbeiningar eru skýrar og auka líkur á að mál séu afgreidd í einni atrennu.• Eyðublöð eru einföld, skiljanleg og krefjast ekki ónauðsynlegra upplýsinga.• Öll bréflög samskipti eru höfð skýr og skiljanleg fyrir notendur.

Mörg dæmi má nefna um hvernig tekist hefur að minnka reglubyrði borgara af daglegum athöfnum – hér eru tiltekin eitt frá Belgíu og annað frá Austurríki

Kafka aðgerðaáætlunin í Belgíu

- Í Belgíu er vefsíða sem er nefnd www.kafka.be þar sem einstaklingum gefst færi á að tilkynna tilvik þar sem opinberi geirinn gerir kröfur um upplýsingar sem eru “Kafkaesque”. Síðan móttækur um 10 ábendingar á degi hverjum.
- Þessi síða er hluti af aðgerðaáætlunum stjórnvalda um að draga úr reglukostnaði og sýna borgurum staðfestu í því efni.

Að giftast í Belgíu

- Í Belgíu sendi maður sem hugðist ganga í hjónaband ábendingu á vefinn www.kafka.be. Til þess að giftingin gæti gengið eftir þurfti að framvísa fimm staðfestum og stimpluðum vottorðum. Til þess þurftu hjónin að fara á þrjár bæjarskrifstofur, þ.e. á fæðingarstað beggja og þar sem þau höfðu heimilisfesti.
- Á grundvelli ábendingar var farið yfir málið og niðurstaðan var sú að það var engin þörf á að senda fólk á milli staða til að sækja þessi skjöl, heldur var hægt að sannreyna allar upplýsingar á giftingarstað.
- Sparnaðurinn nam bæði ferðum og stimpilgjaldi á veittum vottorðum. Þessi aðgerð lækkaði kostnað borgara við daglegar athafnir, en krafðist ekki verulegra útgjalda af hálfu ríkisins.
- Fleiri dæmi og frásagnir af árangri Kafka áætlunarinnar má sjá í skýrslu frá árinu 2006: “*Kafka Report – Online contact point against red tape.*” Sjá vefslóðina: <http://www.kafka.be/doc/1142932908-5988.pdf>

Aðgerðir í Austurríki

- Í Austurríki gerðu stjórnvöld mælingu á hvaða aðgerða væri krafist af borgurum í tengslum við atburði sem tengjast æviskeiðum og fáir geta flúið. Þar var t.d. litið til atburða eins og fæðinga, hjónavígslna, ellilífeyris og andláta.

Að fæðast í Austurríki

- Við fæðingu barns í Austurríki þurftu foreldrar að sækja um fæðingarvottorð (e. birth certificate) og skráningu í þjóðskrá (e. birth registration form). Auk þess þarf að sækja um staðfestingu á ríkisborgararétti (e. proof of citizenship) áður en fæðingarvottorð er gefið út. Eftir það þarf að tilkynna sjúkratryggingum um fæðinguna.
- Allar þessar aðgerðir þurfti að uppfylla með því að skila sérstökum eyðublöðum á til þess gerð form.
- Eftir skoðun á þessu ferli voru þær kröfur sem gerðar voru einfaldaðar þannig að hægt var að sækja um fæðingarvottorð, skráningu í þjóðskrá og staðfestingu á ríkisborgararétti í einu lagi.
- Þeirri aðgerð fylgdi ekki mikill kostnaður fyrir opinbera aðila en sparnaður fyrir almenning nam 32% sé borinn saman tíminn sem fór í verkið fyrir breytingu og eftir.
- Nánari lýsingu má sjá í skýrslu Austurrískra stjórnvalda frá ágúst 2008: “*More convenience- Less hassle for citizens - Administrative Reform.*” Sjá vefslóðina: <http://www.bka.gv.at/DocView.axd?CobId=32787>

Englendingar hafa ráðist í viðamiklar aðgerðir byggðar á SCM mælinga sem taka til allra málaflokka stjórnkerfisins – dæmi um aðgerðir frá Englandi

Dæmi af aðgerðum í Englandi

- Ensk stjórnvöld hafa ráðist í víðtækar aðgerðir til að draga úr reglubyrði. Viðamikil SCM mæling er hluti af því átaki þar sem reglubyrði var mæld fyrir allt stjórnkerfið (e. The Administrative Burden Measurement Exercise – ABME).
- Forgangsröðun aðgerða hefur verið mótuð á þeim grunni.

Lítill fyrirtæki sem markhópur aðgerða í Englandi

- Einföldunarstarf enskra stjórnvalda er brotið niður eftir markhópum og er skipt í einstaklinga, fyrirtæki og sjálfseignar- eða góðgerðarfélag.
- Í tilfelli fyrirtækja eru smá fyrirtæki valin sem markhópur og reynt að koma til móts við þann kostnað sem smá fyrirtæki kunna að standa frammi fyrir í tilfelli leyfisveitinga sem tengjast starfsleyfum og heilbrigðisreglugerðum.
- Á meðal þeirra aðgerða voru útgáfur leiðbeiningarrita og einföldun eyðublaða til að auðvelda smáum fyrirtækjum að gangast undir settar kröfur. Lítið var á slíkar aðgerðir sem örvandi fyrir rekstur smárra fyrirtækja og samkeppnisumhverfið.

Breytingar í skipulagsreglum

- Sem dæmi um aðrar aðgerðir fyrir fyrirtæki má nefna að á grundvelli úttektar voru gerðar breytingar á skipulagsreglum sem taldar eru getað fært sparnað upp á 300 milljónir punda árlega í minni fyrirhöfn við að uppfylla kröfur opinberra aðila.

Stjórnkerfið að baki breytingum

- Ensk stjórnvöld hafa komið á kerfi þar sem hvert ráðuneyti er skyldugt til að framkvæma SCM mælingar og tryggja að markmiðum um minnkaða reglubyrði sé náð.

Samskipti við almenning

- Sérstök vefsíða var sett á stofn þar sem notendur opinberrar þjónustu geta komið með ábendingar og fylgst með hvernig brugðist er við þeim (<http://www.betterregulation.gov.uk/>).

Dæmisaga af stofnun lítills fyrirtækis

- Á vefsíðunni sem nefnd var að ofan eru sagðar nokkrar reynslusögur fyrir hvert ráðuneyti og árangri í þessu starfi. Ein þeirra segir frá stofnendum fyrirtækis sem krafðist leyfis heilbrigðisyfirvalda.
- Stofnendur fyrirtækisins fóru á netið og hlóðu niður umsóknareyðublaði um starfsleyfi. Þeim féllust hendur við að sjá að umsóknin var 78 blaðsíður. Eftir samtali við viðeigandi stofnun kom í ljós að þeir höfðu fyrir mistök hlaðið niður eldri útgáfu af eyðublaðinu.
- Í þessum málaflokki hafði einföldunarátak þegar farið fram og nýja eyðublaðið var mun einfaldara í meðförum en það eldra.
- Þarna lækkaði kostnaður aðila sem hugðust setja á stofn atvinnurekstur með einfaldri breytingu.

Kafli 2.3

Viðhorf til reglubyrði á Íslandi

PwC tók viðtöl við einstaklinga þar sem fram komu viðhorf til þess hvort fyrirhöfn við að sækja opinbera þjónustu sé óþarflega íþyngjandi

Almennt

- Við framkvæmd þessa verkefnis tók PwC viðtöl við notendur opinberrar þjónustu í samhengi þeirra þriggja viðfangsefna sem valin voru til SCM mælingar.
- PwC skipulagði bæði rýnihópafundi og einstaklingsviðtöl vegna þeirra mælinga þar sem upplýsingar sem fram komu voru skráðar.
- Hluti þeirrar upplýsingaöflunar var sértæk fyrir SCM kostnaðargreiningu umræddra verkefna. Í viðtölum við einstaklinga komu þó einnig fram almenn viðhorf til þess hvort upplýsingakröfur og reglubyrði væri of íþyngjandi og ónauðsynleg í einhverjum tilvikum.
- Hér á eftir verða rakin nokkur almenn atriði sem fram komu í þeim samtölum til upplýsingar um viðhorf einstaklinga til þessara mála.
- Umræður beindust einkum að þeim þremur viðfangsefnum sem verkefnið snýr að og sú umfjöllun sem fer hér á eftir ber merki þess.

Rammi 5 – Leyfisveitingar við upphaf atvinnurekstrar

Í upplýsingaöflun og viðtölum PwC komu fram ýmsar ábendingar um atriði sem mættu betur fara þegar kom að leyfisveitingum og samskiptum við opinbera aðila því tengt. Hér á eftir verða tekin nokkur dæmi sem fram komu hjá viðmælendum PwC:

- Í einu tilviki tók það einstaklinga sem vildu hefja veitingarekstur um sjö mánuði að fá öll tilskilin leyfi til að hefja starfsemi.
- Á þeim tíma höfðu þau skuldbundið sig til að greiða leigu og axla annan rekstrarkostnað en engar tekjur komu á móti þennan tíma.
- Að mati þessara aðila var leiðbeiningum fylgt eftir bestu getu en allt kom fyrir ekki. Sem dæmi má nefna að það þurfti að fá til úttekta eftirlitsaðila frá vinnueftirliti, heilbrigðiseftirliti og brunavörnum. Það gat verið nokkur bið eftir hverjum eftirlitsaðila og þegar breytingar höfðu verið gerðar þurfti að fá alla hersinguna aftur.
- Önnur tilvik voru nefnd þar sem fyrirtæki þurfti að endurhanna húsnæði til að uppfylla kröfur um ákveðinn fermetrafjölda í geymsluaðstöðu fyrir búnað til skúringa. Í því tilviki var ljóst að umrædd geymsla yrði ekki nýtt því áhöld til þrifa voru í raun geymd annarsstaðar.
- Samt þurfti að innrétta geymslu skv. reglum og það tafði opnun umrædds atvinnurekstrar.
- Það kom fram í samtölum að flækjustig og fyrirhöfn í samskiptum við stjórnvöld væru að aukast fremur en minnka ef litið er til síðustu 10 ára.

Samantekt viðtala við notendur notendur opinberrar þjónustu (1 af 3)

Almennar niðurstöður um móttöku rafrænna gagna

- Í öllum þeim viðfangsefnum sem voru skoðuð tilgreindu notendur þjónustu að aukið hagræði hefði fengist af því að þurfa að senda færri bréf, fara færri ferðir á pósthús og bíða sjaldnar í röðum þar sem opinberir aðilar bjóða í einhverjum mæli að taka á mótí eyðublöðum og fylgiskjölum rafrænt.
- Í einhverjum tilvikum höfðu notendur þjónustunnar þó ekki áttað sig á þeim möguleika og fannst óljóst hvaða gögn mátti senda rafrænt og hvar var krafist undirritaðs frumrits.
- Eins virtist vera sem þessi stefna væri ekki samræmd í framkvæmd hjá opinberum aðilum. Þannig voru dæmi nefnd þar sem einstaklingar sem eru í reglubundnum samskiptum við opinbera aðila gátu sent ákveðnum starfsmönnum rafræn eintök eyðublaða en aðrir töldu nauðsynlegt að senda undirrituð frumrit.
- Þetta er dæmi um að opinberir aðilar eru að liðka fyrir í þjónustu án þess að það sé hluti af eiginlegri samræmdri stefnumörkun viðkomandi stofnunar.
- Í vissum tilvikum má segja að slík viðbrögð geti verið eðlileg og mættu verða hluti af einföldunaraðgerðum ríkisins, þ.e. að krefjast ekki undirritaðra frumskjala þar sem það er ekki nauðsynlegt.
- Það er þó vert að benda á að verulegu hagræði má ná með þeirri aðferð að taka á mótí rafrænum gögnum, en það þarf að setja skýra línu um hvenær árituð frumskjöl eru nauðsynleg til að tryggja öryggi og áreiðanleika þjónustunnar.

Almennt um nýtingu rafrænnar stjórnsýslu á Íslandi

- Ísland ætti að geta staðið framarlega í hagnýtingu rafrænnar stjórnsýslu í ljósi þess að netnotkun er almenn. Á mótí kemur þó að slíkar lausnir geta verið hlutfallslega dýrar hér þar sem kostnaður á hvern notanda getur verið mikill vegna fárra notenda.
- Margir opinberir aðilar hafa aukið sveigjanleika í þjónustu sinni með því að krefjast þess ekki umsækjendur mæti á staðinn heldur sé nóg að senda upplýsingar með tölvupósti eða faxi. Samræmt kerfi rafrænna auðkenninga hefur ekki verið mótað og innleitt.
- Sveigjanlegt viðmót opinberra aðila getur verið af hinu góða en mikilvægt er opinberir aðilar beiti dómgreind og áhættumati þegar kemur að því að ákvarða í hvaða tilvikum dregið er úr fyllstu kröfum um rafrænar undirskriftir.

Dæmi af íslenskum skattframtölum

- Í viðtölum við PwC kom fram að flestir töldu mikið hagræði geta falist í rafrænni stjórnsýslu og nefndu skil á skattframtölum sem dæmi. Tekið er fram að ekki var spurt sérstaklega út í þessi atriði, en þau bar á góma við umræðu um rafræna stjórnsýslu almennt.
- Almennt töldu einstaklingar sig vera mun skemur að skila skattframtali nú en fyrir nokkrum árum og töldu sig auk þess hafa meiri vissu fyrir áreiðanleika þeirra upplýsinga sem þeir sendu frá sér með aukinni forskráningu upplýsinga á skattframtöl.
- Einstaklingar töldu þetta vera aðgerð þar sem rafvæðing í starfsemi ríkisins skilaði þeim verulegum ábata.

Samantekt viðtala við notendur notendur opinberrar þjónustu (2 af 3)

Dæmi af ellilífeyri

- Í þessu verkefni var valið að taka til skoðunar greiðslu og úthlutun ellilífeyris. Það tilvik var m.a. valið vegna einfaldleika, þ.e. skilyrði fyrir greiðslu eru ekki flókin.
- Nokkuð var um að fólk kvartaði yfir því að bréfleg samskipti væru óskýr og ellilífeyrisþegar áttuðu sig ekki á til hvers væri ætlast af þeim með tekjuáætlunum.
- Í mörgum tilvikum voru aðrir fjölskyldumeðlimir kallaðir til aðstoðar við yfirferð upplýsinga, en það eru ekki allir í þeirri stöðu að geta fengið slíka aðstoð.
- Verið er að bæta úr þessari gagnrýni með aukinni forskráningu og unnið hefur verið í einföldun bréflégra samskipta.

Rammi 6 – Einföldun reglna til að auka hagræði – Almannatryggingar

Í viðtölum kom fram að einstaklingar sem þurfa að sækja þjónustu til hins opinbera telja að auka megi hagræði og samræmingu þar sem leita þarf til fleiri en eins opinbers aðila vegna afgreiðslu máls.

Nefnd voru dæmi um að sækja og afhenda þurfi eyðublöð á mörgum stöðum og takmarkaðar upplýsingar lægju fyrir á hverjum stað um hvert ætti að leita næst.

Notendur upplifðu þetta sem skort á samræmingu hjá hinu opinbera sem mætti laga með einföldum hætti ef áhugi væri fyrir hendi. Hæglega mætti bæta upplýsingagjöf og hafa eyðublöð aðgengileg.

Dæmi af fæðingarorlofi

- Notendur þjónustu fæðingarorlofssjóðs eru almennt í yngri kantinum og margir með aðgang að tölvu og vel tölvulæsir.
- Margir töldu mikið hagræði í því að geta sent eyðublöð og fylgigögn rafrænt til að fækka póstsendingum. Í rýnihópaumræðu kom þó fram að það höfðu ekki allir áttað sig á þeim möguleika og töldu ekki nægilega skýrt hvernig mætti senda upplýsingarnar.
- Þannig kom fram það álit hjá einhverjum að þeim hefði þótt flókið að finna út úr hvaða upplýsingar ætti að senda og hvenær.
- Nokkrir nefndu að biðtími eftir símsvörun hefði verið atriði sem hefði valdið þeim hugangri í umsóknarferlinu.
- Eins töldu margir að eyðublöð væru of flókin þar sem þau tækju til ýmissa sértilvika sem snertu þau ekki neitt. Það kallaði á lengri tíma við yfirlestur og til að átta sig á hvað væri í raun nauðsynlegt að fylla út.
- Einn aðili sagði sögu af því að hafa fyrir nokkrum árum þurft að standa í ítrekuðum bréfaskriftum vegna ónógra upplýsinga. Í hverju skipti myndaðist vikutöf meðan bréfin gengu fram og til baka og í heild sinni tók ferillinn nokkrar vikur. Viðkomandi hafði þó leitað til Fæðingarorlofssjóðs síðan og átt öll samskipti í tölvupósti sem viðkomandi taldi hafa gengið mun greiðlegar.

Samantekt viðtala við notendur notendur opinberrar þjónustu (2 af 3)

Dæmi af skráningu fyrirtækja

- Alþjóðlegur samanburður er til á kostnaði við stofnun fyrirtækja og Ísland kemur þar vel út með frekar fáa daga sem það tekur að ganga frá skráningu.
- Sá kostnaður sem leggst á einstaklinga sem vilja hefja atvinnurekstur liggur fremur í leyfisveitingum tengdum sérstökum málaflokkum og starfsleyfum en skráningunni sjálfri.
- Í umræðum um þennan málaflokk kom þó fram að aðilar sem eru að hefja atvinnurekstur og eru ekki vanir rekstri finnst þetta ferli flókið. Þetta flækjustig er e.t.v. staðfest með því að nokkur fjöldi einstaklinga felur endurskoðunarskrifstofum og lögfræðifyrirtækjum að ganga frá nauðsynlegri skjalagerð fyrir sig gegn um það bil 100 þ.kr. gjaldi.
- Það flækjustig sem þarna er vísað til er þó fremur tengt grundvallarreglum félagaréttar en flækjustigi í samskiptum við stjórnvöld.
- Á heimasíðu Fyrirtækjaskrár er búið að setja upp með nokkuð aðgengilegum hætti öll eyðublöð og forsníð þeirra samninga og skjala sem þarf að útbúa.
- Í viðræðum PwC við aðila skiptist viðhorfið til þessa nokkuð í tvö horn. Nokkrir sögðu að þetta væri “ekkert mál” en aðrir voru lengi að koma sér inn í þetta og fara yfir þær kröfur sem gerðar voru.

Hvert eiga einstaklingar að leita til að stofna fyrirtæki

- Frá sjónarhóli einstaklinga er ekki alltaf ljóst til hvaða opinbera aðila eigi að leita til að stofna félag. Þannig eru önnur félagsform skráð hjá öðrum opinberum aðilum, s.s.:
 - Sameignarfélag hjá firmaskrá sýslumanna.
 - Sjálfseignarfélag með staðfesta skipulagsskrá hjá Sýslumanninum á Sauðárkróki.
- Þegar einstaklingar hafa stofnað félag geta tekið við aðrar umsóknir vegna starfsleyfa háð því hvaða starfsemi er fyrirhuguð.
- Nokkrir einstaklingar nefndu að það gæti verið hagræði í því að fá leiðbeiningar um það efni á einum stað frekar en að þurfa að fara á milli margra opinberra aðila til að kynna sér hvaða kröfur eru gerðar. Í mörgum tilvikum kallar það á umtalsverðan tíma og fyrirhöfn fyrir óvanan aðila.

Frásagnir notenda

- PwC ræddi við aðila sem hafa reynslu af stofnun fyrirtækja á ýmsum sviðum. Almenn tölðu viðmælendur PwC að stofnun fyrirtækja væri fremur einföld á Íslandi í samanburði við það sem þeir þekktu erlendis.
- Hluti þeirra frásagna er settur fram í ramma númer 6. Fleiri sambærilegar frásagnir komu fram en þær sem þar eru nefndar.

Kafli 3

Lýsing á staðalkostnaðarlíkaninu

Kafli 3.1

Hugtök og skilgreiningar SCM

SCM er aðferð sem auðveldar stjórnvöldum að veita skilvirka þjónustu með lágmarkstilkostnaði fyrir borgara

Almennur bakgrunnur

- Samfara því að opinber þjónusta er veitt þarf oft á tíðum að uppfylla ýmsar formreglur sem geta falið í sér að fylla út eyðublöð, sækja og senda gögn á ýmsa staði og bíða eftir afgreiðslu.
- Slík erindi og umsýsla getur verið nauðsynlegur hluti af því að opinber aðili geti tryggt að opinber þjónusta sé veitt í samræmi við lög og reglur og þiggjendur þjónustunnar uppfylli sett skilyrði.
- Þegar einstaklingar sinna umsýslu og erindum til þess að uppfylla skilyrði fyrir því að fá opinbera þjónustu má segja að þeir beri af því kostnað.
- Ef hægt væri að draga úr þeirri umsýslu sem borgarar þurfa að sinna samfara samskiptum við opinbera aðila án þess að það komi niður á gæðum þjónustunnar má segja að samfélagslegt hagræði sé aukið.

Markmiðssetning á þessum grunni

- Ef hægt er að staðsetja og meta þann kostnað sem einstaklingar þurfa að bera samfara því að opinber þjónusta er veitt er jafnframt hægt að greina möguleika til lækkunar.
- Til þess að svo megi vera þarf að þróa aðferðafræði til mælingar og kostnaðarskilgreiningar til þess að greina má milli þess kostnaðar sem er eðlilegur hluti af því að veita opinbera þjónustu og þess kostnaðar sem er til viðbótar og má kalla byrði á borgara.

Hvaða hlutverki getur SCM aðferðafræðin sinnt ?

- SCM aðferðafræðin gefur kost á að rekja uppruna byrða sem einstaklingar þurfa að bera vegna tiltekinna laga og reglna.
- Slík nálgun tryggir að sjónum er beint að uppruna byrðanna og styður við markmið stjórnvalda um vandaðra og einfaldara regluverk.
- Slík nálgun auðveldar einnig að hægt sé að:
 - Fylgjast með þróun kostnaðar sem borgarar bera.
 - Setja markmið um minnkun kostnaðar.
 - Mæla árangur af slíkum áformum.

Hvaða kostnað mælir SCM aðferðin?

- Fólk og fyrirtæki þurfa að bera margháttaðan kostnað vegna þeirra reglna sem stjórnvöld setja. Í sinni víðustu mynd má skipta þeim kostnaði í tvo yfirflokka:
 - Bein fjárhagsleg útgjöld vegna skatta og gjaldtöku hins opinbera.
 - Hlítingarkostnað (e. compliance costs) sem tekur til allra annarra áhrifa reglna á hegðun einstaklinga og atvinnulífs.
- SCM aðferðin beinir sjónum sínum aðeins að afmörkuðum hluta hlítingarkostnaðar. Sá hluti hlítingarkostnaðar sem er viðeigandi fyrir SCM má skilgreina sem *þann kostnað sem einstaklingar og fyrirtæki bera við að gangast undir þær kröfur sem opinbert regluverk gerir um upplýsingaskil*.

SCM byggir á tilteknu flokkunarkerfi kostnaðar sem einfaldar viðfangsefnið og afmarkar það við mælanlegar einingar

SCM byggir á tiltekinni flokkun kostnaðar

- SCM aðferðin byggir á því að mæla áhrif opinbers regluverks á einstaklinga og fyrirtæki og miðar einvörðungu við reglukostnað (e. administrative costs. Sjá skilgreiningu í ramma 7).
- Reglukostnaður er undirflokkur hlítungarkostnaðar en lítur aðeins til þess kostnaðar sem einstaklingar þurfa að bera við að uppfylla upplýsingakröfur stjórnvalda.
- Undir flokkinn reglukostnað fellur öll upplýsingaöflun, skráning upplýsinga og framsetning til að uppfylla kröfur opinberra aðila um upplýsingar.

SCM byggir á einföldun og grófu mati

- Markmið SCM er ekki að setja fram tölfræðilega nákvæma niðurstöðu heldur að veita stjórnvöldum haldgóða vísbendingu um eðli og uppruna þess kostnaðar sem regluverk leggur á einstaklinga og fyrirtæki.
- Mikilvægi SCM mælingar er því ekki að fá fram ákveðið tölugildi heldur fremur að staðsetja svið þar sem reglukostnaður er hlutfallslega hár og vita að þar er hægt að grípa til aðgerða með miklum árangri.
- Markmið SCM er að meta kostnað fyrir venjulegt tilvik fremur en að beita fjölda mælinga til að fá fram tölfræðilega marktækt meðaltal.

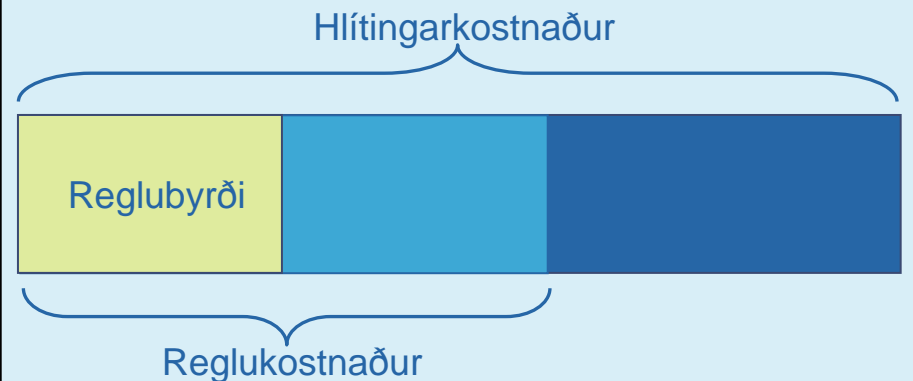
Rammi 7 – Skilgreining á reglukostnaði

Í þessari umfjöllun verður vísað til enska hugtaksins “administrative cost” sem reglukostnaðar í samræmi við leiðbeiningar forsætisráðuneytisins um einföldun regluverks.

Til reglukostnaðar telst öll fyrirhöfn og umsýsla við að:

- Afla upplýsinga um þær reglur sem gilda sem móta rétt og skyldur notenda opinberrar þjónustu.
- Komast að hvert þarf að leita til að afla gagna og skila þeim af sér.
- Afla upplýsinga og vinna úr þeim eftir því sem við á.
- Fylla út eyðublöð og skráningarform.
- Eiga samskipti við opinbera aðila í aðdraganda þess að mál er afgreitt eða þjónusta veitt, hvort heldur sem það felur í sér heimsóknir til opinberra aðila, símtöl eða önnur samskipti.

Rammi 8 – Flokkun kostnaðarhugtaka sem SCM mælir



Til glöggvunar eru grundvallarhugtök fyrir SCM greiningu sett fram á einum stað hér að neðan ásamt umfjöllun

Grundvallarhugtök SCM greiningar

Regluverk

- SCM aðferðin vísar til reglna sem opinberir aðilar setja í sinni víðustu mynd. Þar er bæði vísað til laga og reglna, en einnig verklagsreglur stofnana sem hafa áhrif á þjónustu við borgarana.

Upplýsingakrafa (e. information obligation)

- Upplýsingar sem stjórnvöld fara fram á að fólk og fyrirtæki standi skil á til þess að uppfylla kröfur sem kunna að vera forsenda fyrir því að tiltekin þjónusta sé veitt eða mál afgreitt.

Gagnapörf (e. data requirement)

- Þau gögn sem fólk og fyrirtæki verða að afla til að uppfylla upplýsingakröfu. Til að uppfylla eina upplýsingakröfu getur þurft að afla gagna úr ólíkum áttum.

Umsýsla vegna reglna (e. administrative activities)

- Þær aðgerðir sem fólk og fyrirtæki ráðast í til að verða við kröfum opinberra aðila um að reiða fram upplýsingar. Þar er meðtalin öll fyrirhöfn við að afla gagna, afla upplýsinga um hvar eigi að afla gagna eða hvert eigi að senda þau, frágangur upplýsinga og sending þeirra.

Reglukostnaður (e. administrative costs)

- Kostnaður sem fólk og fyrirtæki verða fyrir við að uppfylla upplýsingakröfur stjórnvalda. Það getur verið um að ræða eigin kostnað vegna umsýslu eða útlagðan ef utanaðkomandi aðstoð er keypt.

Hvernig mótar þetta hugtakakerfi kostnaðarmælingar?

Aðgerðabundin kostnaðarmæling

- SCM byggir alfarið á aðgerðabundinni kostnaðarmælingu (e. Activity Based Costing). Það þýðir að þeir þættir einir eru teknir til mælingar sem tengjast beinum aðgerðum einstaklinga.
- Það er lykilsenda í SCM að aðeins er reynt að tímamæla aðgerðir einstaklinga og meta beinan kostnað sem þeim tengjast.

Allar aðgerðir sem eru kostnaðarmældar eru raktar til upplýsingakrafna

- Uppbygging SCM hvílir á þeirri forsendu að aðeins þær aðgerðir eru tímamældar sem eiga rót sína í upplýsingakröfu. Þannig rekur líkanið sig frá upplýsingakröfum sem byggðar eru á opinberu regluverki til aðgerða einstaklinga.

Upplýsingakröfur eiga grundvöll sinn í opinberu regluverki

- Upplýsingakrafa getur aðeins verið til staðar ef stjórnvald getur á grunni kröfunnar tekið afstöðu til þess hvort þjónusta er veitt eða beitt álögum ef henni er ekki fylgt.
- Því mælir SCM aðeins aðgerðir sem eru ekki valkvæðar í þeim skilningi að þær eru forsenda þess að tiltekin þjónusta er veitt.

SCM byggir á stöðlun aðgerða á grunni upplýsingakrafna

- Til þess að SCM mælingar geti verið samanburðarhæfar milli málaflokka eru mælingar staðlaðar þannig að sambærilegar aðgerðir einstaklinga við að uppfylla upplýsingakröfur eru meðhöndlaðar með sama hætti.
- Þannig er gert ráð fyrir nokkrum tegundum aðgerða sem eru kostnaðarmældar með sambærilegum hætti fyrir sambærileg tilvik.

Meðferð kostnaðarhugtaka í SCM aðferðinni byggir á einföldun og krefst þess að niðurstöður séu túlkaðar af skilningi og innra samræmi

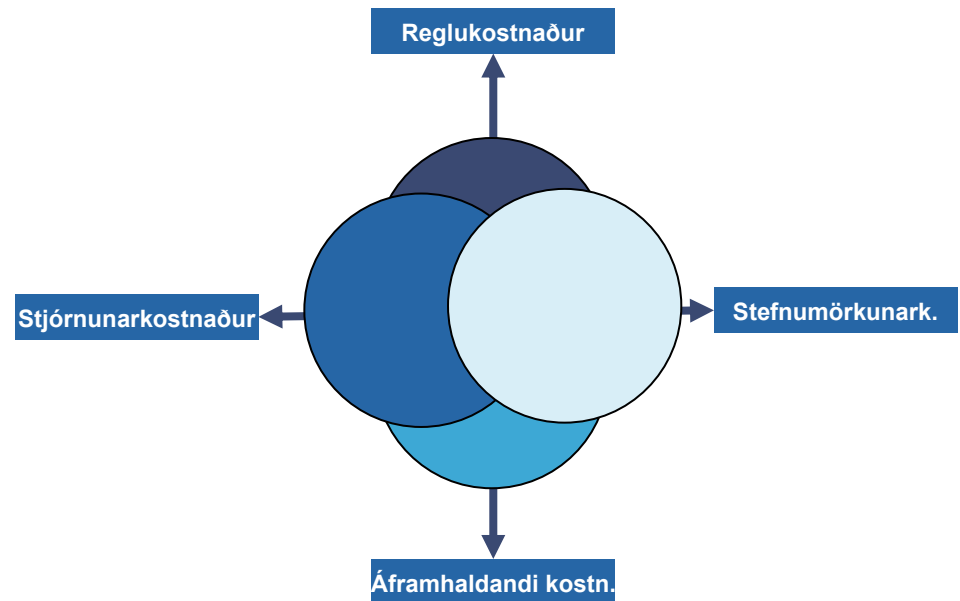
- Í samhengi SCM er mikilvægt að greina á milli kostnaðarflokka til þess að áætlanir um minnkun reglukostnaðar beinist að viðeigandi þáttum.
- Markmið SCM er ekki að leggja mat á stefnu stjórnvalda eða réttmæti þeirra reglna sem þegar eru til staðar. Markmiðið er aðeins að meta hvort sá kostnaður sem einstaklingar bera við að framfylgja þeirri stefnu sé óþarflega íþyngjandi.

Stefnumörkunarkostnaður og stjórnvaldsmarkmið

- Í samhengi þess má segja að stefnumörkunarkostnaður (e. policy cost) sé sá kostnaður sem einstaklingar bera samfara því að ríkið nær fram stjórnvaldsmarkmiðum sínum.
- Markmið einföldunaraðgerða er þannig ekki að draga úr virkni opinberrar stefnumörkunar sem þýðir að ákveðinn stefnumörkunarkostnaður getur verið nauðsynlegur. Markmiðið er hinsvegar að lækka reglukostnaðinn samfara því að ná fram stefnumiðum stjórnvalda.
- Í þessu ljósi má segja að markmiðið sé að lækka reglukostnað upp að því marki sem hægt er án þess að draga úr virkni stjórnvaldsmarkmiða.

Áframhaldandi kostnaður

- Hluti þess kostnaðar sem almenningur og fyrirtæki bera vegna reglna myndi ekki leggjast af þó svo að upplýsingakrafan yrði aflögð. Í því tilviki er talað um áframhaldandi kostnað (e. business as usual cost). Slíkur kostnaður skapar ekki hagræði og er ekki mældur með í SCM mælingu.



Munur á reglubyrði og reglukostnaði

- Eins og fyrr kom fram þarf ekki að vera að allur reglukostnaður sé reglubyrði þar sem reglukostnaður getur verið tengdur stjórnvaldsmarkmiðum.
- Þannig getur verið að samfara því að létta á upplýsingakröfum dragi úr möguleikum opinbers aðila til að sannreyna að markmiðum laga sé náð og öruggt að þjónustan mæti þeim þörfum sem til er ætlast.
- Það er því vert að hafa í huga að kostnaðarflokkar geta skarast og flokkunin er ekki endilega einhlýtt.

Myndin að neðan sýnir uppbyggingu SCM líkansins og hvernig má leiða einfalda reikniformúlu út frá hugtakakerfi SCM

Uppbygging SCM líkansins

- SCM líkanið byggir á þeirri meginforsendu að allar aðgerðir einstaklinga séu rekjanlegar til tiltekinna reglna.
- Það eina sem er tíma- og kostnaðarmælt í líkaninu eru aðgerðir einstaklinga.
- Eiginlegur útreikningur kostnaðar er mjög einfaldur og byggir á því að meta eftirfarandi þætti:

Fjöldi mála (e. population)

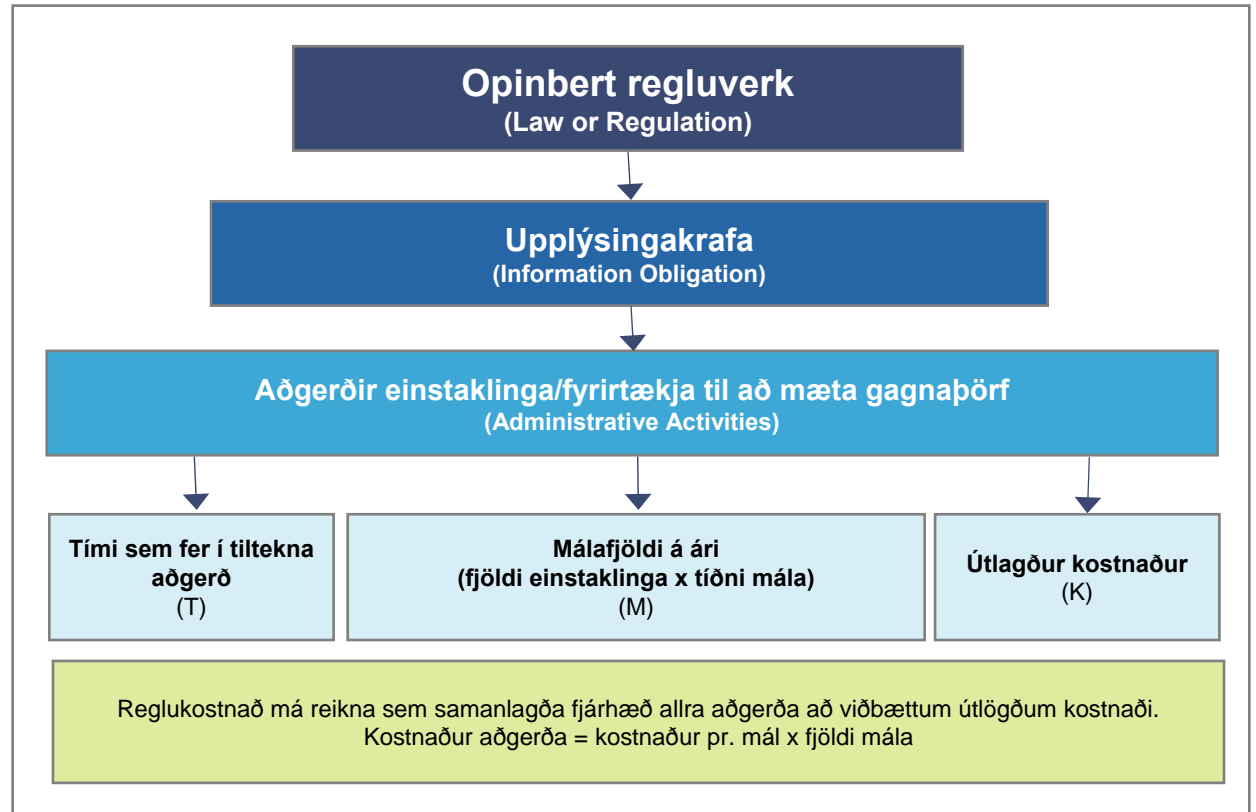
- Fjöldi mála á ári sem liggur til grundvallar kostnaðarmati.

Tíðni (e. frequency)

- Fjöldi skipta sem þarf að framkvæma aðgerð fyrir hvert mál.

Verð (e. price = tariff x time)

- Tími x laun fyrir hvert viðvik sem gert er í eigin tíma eða aðkeypt vinna ef við á.
- Þessi liður tekur einnig til óbeins kostnaðar eins og notkunar eða kaupa á búnaði sem er nauðsynlegur til að uppfylla upplýsingakröfur.



Kostnaðarmat með SCM líkaninu

- Kostnaðarmat með SCM líkaninu byggir alltaf á mati á þessum grundvallarþáttum. Það er ekki hægt að beita SCM mati án þess að setja mælistiku á fjölda og tíðni mála og margfalda það með tímamælingu á hvert mál.

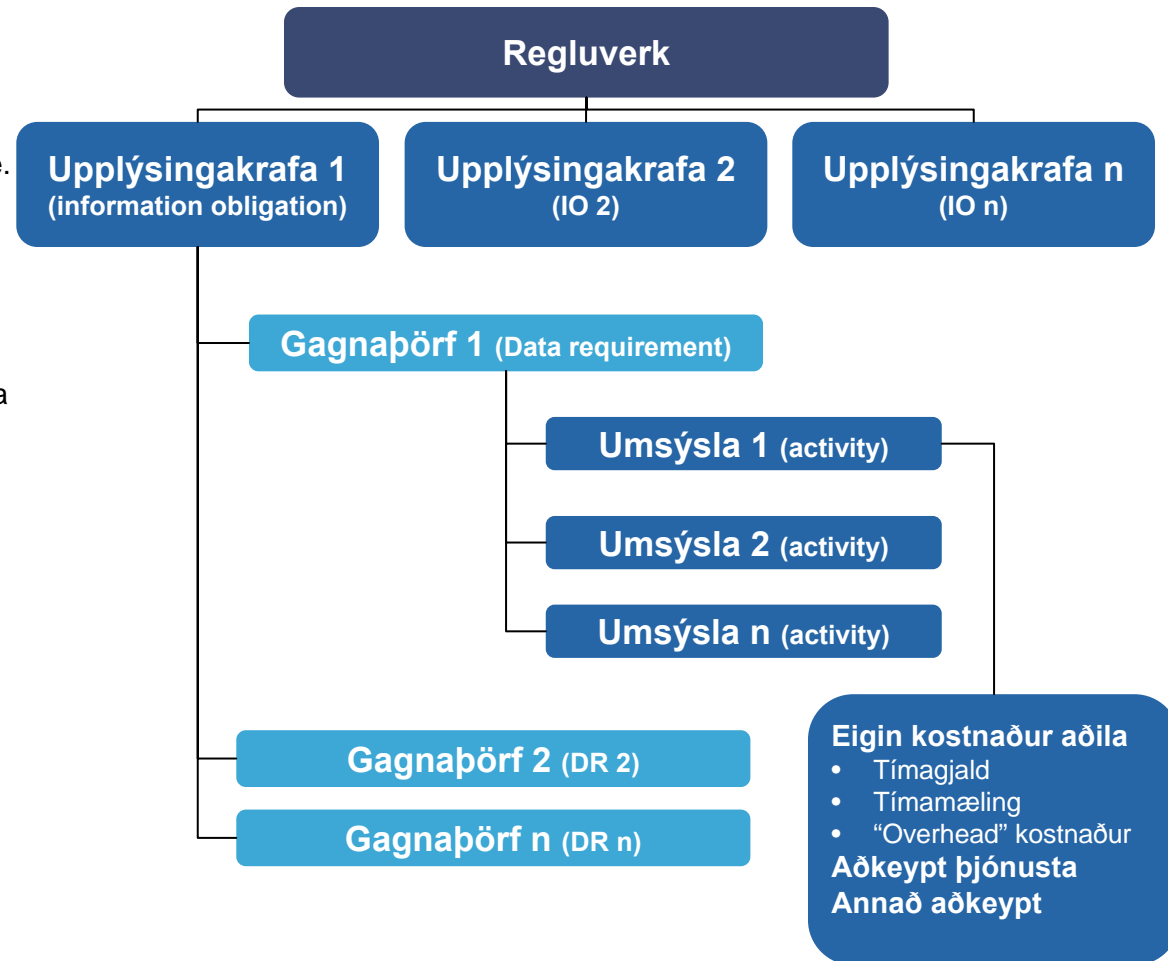
SCM aðferðin byggir á að brjóta lög og reglur niður í mælanlega áhrifaþætti á umsýslukostnað einkaaðila

Uppbygging lykilþátta í SCM

- Myndin til hliðar sýnir að efsta lag SCM aðferðarinnar eru lög og reglur.
- Formlegar reglur eru brotnar niður í upplýsingakröfur (e. information obligation – IO). Það geta margar upplýsingakröfur verið leiddar af tiltekinni löggjöf eða regluverki, en hver upplýsingakrafa á sér alltaf stoð í opinberu regluverki.
- Til þess að um upplýsingakröfu geti verið að ræða þarf vanefnd einstaklings að leiða til þjónustuskerðingar eða að sektum, vítum eða álögum sé beitt.
- Hver upplýsingakrafa getur kallað á margvíslegar gagnanöfn (Data Requirement - DR). Við öflun gagna getur verið nauðsynlegt fyrir einstaklinga að sinna mörgum aðgerðum.

Framkvæmd SCM mælingar

- SCM mæling getur miðað við tiltekinn málaflokk eða miðað við afmörkuð áhrif tiltekinna breytinga.
- SCM á það alltaf sammerkt að mæla aðgerðir einstaklinga í samræmi við þá uppbyggingu hugtaka sem sést hér til hliðar.



Kafli 3.2

Lýsing á hvernig SCM er beitt

Það má nota SCM til að meta hagræði tiltekinna aðgerða eða fyrir málaflokka í heild

Ólíkur sjónarhóll SCM kostnaðarmælinga

- SCM mælingar má bæði nota til að:
 - Meta reglukostnað í núverandi ástandi.
 - Meta áhrif tiltekinna breytinga.

Greining á núverandi ástandi – ex post

- SCM kostnaðarmæling getur litið til kostnaðar í núverandi regluumhverfi og mælt kostnað sem einstaklingar og fyrirtæki bera af gefnu tilteknu regluverki á tilteknum tímamarki.
- Slík mæling setur fram grundvöll til samanburðar (e. baseline measurement) sem hægt er að nota til að meta áhrif breytinga sem ráðist er í og þróun reglukostnaðar í tímans rás með endurteknum mælingum.
- Ex post mælingar eru því einnig notaðar til að uppfæra niðurstöður fyrri mælinga og fylgjast með þróun reglukostnaðar.
- Mæling enskra stjórnvalda á reglubyrði í öllu stjórnkerfinu (sjá umfjöllum um ABME í kafla 2.3) er dæmi um slíka mælingu.

Greining áhrifa tiltekinna aðgerða – ex ante

- SCM kostnaðarmæling getur litið til áhrifa tiltekinna breytinga á regluverki eða verklagi opinberra aðila.
- Slíkri mælingu er ætlað að sýna fram á áhrif tiltekinna breytingar fyrir einkageirann og getur verið notuð til að útfæra stefnumörkun þannig að hún skili sem mestum ábata.

Rafræn stjórnsýslukerfi geta verið viðfangsefni ex ante mælinga

- Í ljósi þess að rafræn stjórnsýslukerfi eru ein af þeim megináðgerðum sem stjórnvöld beita til að draga úr reglubyrði er SCM aðferðin oft notuð til að meta áhrif innleiðingar tiltekinna rafrænna lausna á kostnað einstaklinga og notenda opinberrar þjónustu.
- Mat á hagræði við upptöku slíkra kerfa geta verið margvísleg bæði fyrir reglukostnað einstaklinga en einnig í innra starfi opinberra stofnana.
- Þróun SCM líkansins hefur verið útvíkkað á seinni árum fyrir tilstilli aðila eins og OECD og Alþjóðabankans til þess að ná utan um víðari kostnaðarhugmynd en aðeins beinan kostnað notenda.
- Þannig hefur verið reynt að fá fram fyllri mynd af ábata innleiðingar rafrænna upplýsingakerfa með því að reikna einnig kostnaðaráhrif fyrir innra starf opinberra aðila.
- Þeir þættir sem þannig hafa verið metnir til hagræðis við SCM kostnaðarmat á rafrænum upplýsingakerfum eru þannig til viðbótar við minni kostnað notenda:
 - Lægri kostnaður við póstsendingar og póstburðargjöld.
 - Lægri kostnaður við innskráningu gagna af eyðublöðum.
 - Lægri kostnaður við að leiðréttingar og samskipti við viðskiptavini vegna ófullnægjandi upplýsinga.
 - Minna álag á afgreiðslu, m.a. betri þjónustu þar sem mál eru afgreidd í einni atrennu.
- Með SCM aðferðinni má mæla heildarverðmæti þessara þátta.

Framkvæmd SCM mælinga byggir á staðlaðri nálgun og mótuðu verklagi

Mikilvægi stöðlunar á verklagi

- SCM aðferðin byggir á mótuðu verklagi og fyrirframgefnum verkþáttum.
- Það er mikilvægt því niðurstöður eiga að vera samanburðarhæfar milli málaflokka innan ríkisgeirans og jafnvel bjóða upp á samanburð milli landa (e. benchmarking).
- Mælingar með SCM geta verið framkvæmdar af ólíkum aðilum og stöðluð aðferðafræði er því forsenda þess að ná fram samanburðarhæfum niðurstöðum.
- Styrkur SCM í þessu efni er sá að aðferðin byggir á almennum hugtakaramma sem auðvelt er að ná utan um, en innan hans er unnið af nákvæmni með afmarkaðar aðgerðir einstaklinga.

SCM mælingum er skipt í fjóra áfanga

- Við framkvæmd SCM mælinga er verkefnum að jafnaði skipt í fjóra áfanga. Taflan til hliðar sýnir þessa fjóra áfanga ásamt verkþáttum.
- Taflan sýnir einnig grófa tímaskiptingu sem sýnd er til viðmiðunar.
- Í handbókum og leiðbeiningum um SCM aðferðina má finna lýsingu á hvernig vinna í hverjum áfanga er byggð upp (sjá heimildir sem vísað er til í viðauka 5).
- Í viðauka 5.3 má einnig sjá hvernig áföngum SCM er skipt upp í afmarkaða verkþætti sem móta nálgun SCM við kostnaðarmælingar.

Helstu verkþættir SCM greiningar

- Taflan að neðan sýnir helstu áfanga SCM aðferðarinnar ásamt skýringum á framvindu dæmigerðra verka, þ.e. hver áfangi er unnið í kjölfar annars með nokkurri skörun.

Áfangi / Verkþáttur skv. SCM	Tími			
0: Stofnun verks	[Bar chart showing time allocation for 0: Stofnun verks]			
Fundað með hagsmunaaðilum				
Verkefni afmarkað				
1: Frumgreining	[Bar chart showing time allocation for 1: Frumgreining]			
Greining regluverks og uppl.krafna				
Mat á innra verklagi og ferlum				
Mat á "kostnaðarparametrum" SCM				
Undirbúin vettvangsvinna				
2: Tímamæling og stöðlun	[Bar chart showing time allocation for 2: Tímamæling og stöðlun]			
Viðtöl við notendur þjónustu				
Tímamælingar / stöðlun mælinga				
3: Gagnameðferð og niðurstöður	[Bar chart showing time allocation for 3: Gagnameðferð og niðurstöður]			
Gagnameðferð og stöðlun mælinga				
Skýrsla sett fram til ábyrgðaraðila				

Niðurstaða tímamælinga er skráð á eyðublað sem býður upp á útreikning reglukostnaðar fyrir hverja tímamælda aðgerð

Niðurstöður mælinga eru skráðar í forsníðna töflu

- Taflan að neðan sýnir að hægt er að setja niðurstöðu SCM mælinga fram í forsníð eyðublað í töflureikni sem uppfyllir eftirfarandi skilyrði:
 - Hver lína sýnir tiltekna aðgerð sem er tímamæld og hægt er að kostnaðarreikna skv. fyrirframgefnum reiknireglum.
 - Hver lína (aðgerð) tengist upplýsingakröfu sem á sér rót í tilteknu regluverki (lagagrein, reglugerðarákvæði eða innri verklagsreglu).
 - Nánari útskýringu á töflunni má finna í viðauka 5.2

Grundvöllur greiningar er mat á regluverki

- Áður en hægt er að tímamæla aðgerðir þarf að setja fram greiningu á regluverki og hvernig það skapar upplýsingakröfur.
- Sú greining býr til fyrsta lag töflunnar að neðan sem má síðan fylla inn í með tímamælingum á stökum aðgerðum.
- Mat á regluverki er hægt að vinna með opinberum aðila sem veitir þjónustuna og hefur viðeigandi sérfræðipækkingu. Ákvörðun á hvaða aðgerðir notendur þurfa að framkvæma þarf að vinna með raunverulegum notendum þjónustunnar.
- Lok SCM greiningar fela í sér að tafla eins og sú sem sýnd er hefur verið fyllt út og niðurstöðu skilað.

Viðfangsefni:		Dæmi - um verkefni										
IO/DR	Lög		T	L	V	F	N	M	K	T x M	(VxM)+(KxM)	
Tegund	Regluverk	Lýsing á aðgerð	Tími pr. mál	Laun - gjald á tímaeiningu	Verð pr. umsókn = (T x L)	Tíðni (Hversu oft hverju sinni)	Málfjöldi (hverju sinni)	Málfjöldi á ári	Útlagður kostn. pr. mál	Σ Tími	Σ Reglubyrði	
IO1	Lög xx/xxxx	Skila Vottorði	Summa (T1+T2+..)	L	Summa (X,Y,Z)			Summa(M1+..)	Summa (K1+..)	Summa(...)	Summa(...)	
		Kynna sér upplýsingaskýldu	T1	L	V1 = T1*L	F1	N1	M1 = F1*N1	K1	T1*M1	(V1*M1)+(K1*M1)	
		Nálgast gögn	T2	L	V2 = T2*L	F2	N2	M2 = F2*N2	K2	T2*M2	(V2*M2)+(K2*M2)	
		Gögn send	T3	L	V3=..	F3	N3	M3 =	K3	
IO2	Lög xi/xxxi	Skila staðfestingu										
		Kynna sér upplýsingaskýldu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Nálgast gögn	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	
IO3	-											
			-	-	-	-	-	-	-	-	-	
IO4	-											
			-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Samtals												

Kafli 4

Verklag og viðfangsefni þessa verkefnis

Kafli 4.1

Almenn lýsing á viðfangsefnum

Lýsing á tildrögum og bakgrunni verkefnis

Tildrög verkefnis

- Forsætisráðuneytið fól PricewaterhouseCoopers hf. (PwC) að nota SCM aðferðina til að framkvæma kostnaðargreiningu á völdum viðfangsefnum.

Markmið þessa verkefnis

- Sett markmið af hálfu forsætisráðuneytisins við upphaf þessa verkefnis var að gera frumraun á agaðri notkun SCM líkansins héraendis.
- Markmiðið var því ekki að ráðast í djúpa og viðamikla greiningu á tilteknu sviði heldur fremur að sannreyna notagildi SCM við íslenskar aðstæður og kynna notagildi aðferðarinnar.

Umfang verkefnis

- Þrjú ólík viðfangsefni voru valin til skoðunar í þessu verkefni.
- Fyrir hvert þeirra voru tekin til mælingar áhrif tiltekinna breytinga í innra starfi sem höfðu þegar átt sér stað og/eða voru fyrirhuguð.
- Ástæða þess var m.a. sú að markmiðið var ekki að mæla kostnað í tilteknum málaflokki af mikilli dýpt heldur fremur að sýna fram á notagildi SCM við ólíkar aðstæður.

Val á viðfangsefnum

- Þau þrjú viðfangsefni sem valin voru til skoðunar eru eftirfarandi:
 - Umsókn um ellilífeyri hjá Tryggingastofnun ríkisins og skil á árlegum tekjuáætlunum.
 - Umsókn um fæðingarorlof hjá Fæðingarorlofssjóði.
 - Skráning nýs fyrirtækis hjá Fyrirtækjaskrá.

Nálgun á hverju viðfangsefni

- Fyrir hvert viðfangsefni var reynt að meta áhrif tiltekinna aðgerða á bæði ytri og innri kostnað.
 - Með tilteknum aðgerðum er vísað til þess að reynt er að meta kostnaðarbreytingu sem verður vegna aðgerða sem veldur breytingu í starfi opinbers aðila.
 - Með breytingu á ytri kostnaði er vísað til áhrifa á kostnað notenda þjónustunnar.
 - Með breytingu í innri kostnaði er átt við kostnaðarbreytingu í innra starfi opinbers aðila.
- SCM er í eðli sínu aðferð til að mæla aðeins ytri kostnað en þróun líkansins og kostnaðarmælinga á alþjóðavettvangi hefur verið í átt að því að mæla heildaráhrif breytinga.

Val viðfangsefna mótaðist að verulegu leyti af því markmiði að fá sem mesta innsýn í hvernig SCM getur nýst við íslenskar aðstæður

Umfang verkefnis

- Í upphaflegum verksamningi forsætisráðuneytis og PwC var gert ráð fyrir að tvö viðfangsefni yrðu tekin til skoðunar.
- Þar var miðað við að annað viðfangsefni myndi beinast að samskiptum borgara við stjórnvöld (e. citizens to government – C2G) og hitt að samskiptum atvinnulífs við stjórnvöld (e. business to government – B2G).
- Við upphaf greiningarvinnu kom sú hugmynd fram að bæta við þriðja viðfangsefninu.

Val á viðfangsefnum

- Við val á viðfangsefnum var litið til eðlis þeirra, fjölda mála á ári og sýnilegs mikilvægis í þjóðhagslegu tilliti.
- Eftir ígrundaða skoðun urðu þrjú verkefni fyrir valinu.
 - Umsókn og úthlutun fæðingarorlofs.
 - Umsókn og úthlutun ellilífeyris.
 - Skráning nýrra fyrirtækja.
- Hverju verkefni var ætlað að sýna hvernig SCM getur nýst við greiningu á þeim kostnaði sem borgarar bera í samskiptum við stjórnvöld og mögulegt innra hagræði samfara einföldun regluverks og innleiðingar rafrænna stjórnsýslukerfa.

Fyrirvarar um dýpt í greiningu hvers verkefnis

- Markmið þessa verkefnis var fyrst og fremst að gera tilraun með nýtingu SCM við íslenskar aðstæður, fremur en að vinna hvert viðfangsefni af mikilli dýpt eða nákvæmni.
- Í samræmi við þá markmiðssetningu var verkefnum fjölgað úr tveimur í þrjú innan sama tímaramma, sem hafði það í för með sér að dýpt greiningar á hverju verkefni var minni en ráðgert var í upphafi.

Almennt um afmörkun verkefna

- Vegna þess þrönga tíma- og kostnaðarramma sem verkinu var ætlaður var hvert viðfangsefni afmarkað eins þröngt og kostur var.
- Í þeirri afmörkun var leitast við að:
 - Ná fram eins miklum málafjölda og kostur var með því að líta til “venjulegra” afgreiðslna mála.
 - Lækka flækjustig með því að líta framhjá sértílvikum og frávikum í afgreiðslu.
- Því má segja að heildarviðfangsefnið byggi á verulegri einföldun, en þess var gætt að ná utan um kjarna starfseminnar í hverju viðfangsefni.

Viðfangsefnin eru þrjú og það er ólíkur vinkill í kostnaðarmælingu í hverju þeirra

Almenn samantekt um markmið

Ytra hagræði

- Í öllum viðfangsefnum er ætlunin að beita SCM aðferðinni til mælingar á ytra hagræði, þ.e. áhrifum tiltekinnar breytingar á kostnað notenda að óbreyttum þjónustugæðum.

Innra hagræði

- Í öllum viðfangsefnum er ætlunin að líta einnig til innra hagræðis, þ.e. til þess hvernig tilteknar breytingar hafa áhrif á kostnað þess opinbera aðila sem veitir þjónustuna.
- SCM var ekki þróað með slíkar mælingar í huga en aðferðinni hefur þó í auknum mæli verið beitt til að veita heildarsýn yfir kostnað og ábata (sjá umfjöllun í kafla 3.2).
- Af þeim sökum verður gerð tilraun til að meta innra hagræði sem hluti SCM greiningar og heildarniðurstöður settar fram fyrir báða kostnaðarliði.

Kostnaðarmæling eða hagræði

- SCM aðferðin er í eðli sínu kostnaðarmæling. Mat á hagræði fæst við að meta lækkun kostnaðar að gefnum óbreyttum eða auknum þjónustugæðum.
- Meta má lækkun kostnaðar einstaklinga að gefinni fastri þjónustu sem hagræði. Að gefinni forsendu um að þjónustugæði skerðist ekki má meta kostnaðarlækkun í innra starfi opinbers aðila sem hagræði.
- Við mat á breytingu í þessu samhengi þarf að skilgreina tvo tímapunkta, þ.e. áhrif kostnaðar fyrir og eftir tiltekna breytingu.

SCM mælingum má beita með tvennum hætti

- SCM mælingar má nota með tvennum hætti:
 - Að mæla punktstöðu kostnaðar, sem myndar viðmiðun til kostnaðarmats breytinga frá þeim punkti.
 - Að mæla kostnað tiltekinnar aðgerða.
- SCM mælingar eru oft á tíðum notaðar til greiningar á áhrifum innleiðingar á tilteknum rafrænum stjórnsýslukerfum.
- Í þeim tilvikum er kostnaður mældur fyrir breytingu og borinn saman við kostnað eftir aðgerðina.

Hvernig líta viðfangsefni greiningarinnar út í þessu ljósi

- Þau viðfangsefni sem hér verða tekin til umfjöllunar hafa öll þau einkenni að líta til áhrifa tiltekinnar breytingar á kostnað.
- Því má líta til kostnaðar “fyrir” og “eftir” tiltekinnar breytingar.
- Í öllum verkefnum verður vísað til þriggja tímapunkta við mælingu kostnaðar sem vísað verður til með eftirfarandi hætti:

Tími	Skýring
<i>Fyrir</i>	Mæling kostnaðar fyrir tiltekna breytingu
<i>Núna</i>	Mæling kostnaðar í núverandi ástandi
<i>Eftir</i>	Svigrúm til framfara – væntanleg áhrif tiltekinnar aðgerða

Lýsing viðfangsefna – ellilífeyrir og fæðingarorlof

Lýsing á viðfangsefni: ellilífeyrir

Markmið

- Markmiðið er að mæla kostnað einstaklinga og innra hagræði samfara innleiðingu nýs rafræns skráningakerfis.

Mikilvægi

- Allir landsmenn sem ná tilskyldum aldri eiga rétt á ellilífeyri.
- Því er um að ræða almenn og víðtæk réttindi.
- Ellilífeyrisþegar þurfa að sækja um hann einu sinni í upphafi og skila inn tekjuáætlun árlega þaðan í frá.
- Óhóflegur eða óþarfur kostnaður í þessu ferli myndi setja byrðar á alla landsmenn yfir ákveðnum aldri.

Fyrirvarar

- Úthlutun ellilífeyris er fremur einfalt ferli miðað við önnur réttindi í tryggingakerfinu.
- Það býður því e.t.v. ekki upp á eins mikla möguleika til að hagræða og réttindi sem eru háð margþættara umsóknarferli.
- Þetta viðfangsefni varð fyrir valinu þar sem það býður upp á mikinn málafjölda og einfalda greiningu.

Lýsing á viðfangsefni: fæðingarorlof

Markmið

- Markmiðið er að mæla breytingu sem hefur orðið á kostnaði einstaklinga samfara aukinni rafvæðingu í innra starfi, einföldun á ferlum og bættri upplýsingagjöf.
- Lítil áhersla var lögð á innra hagræði í þessu viðfangsefni, en þó verður reynt að bregða mælistiku á nokkra þætti í því efni.

Mikilvægi

- Fæðingarorlof eru almenn og víðtæk réttindi, þ.e. allir sem uppfylla almenn lágmarksskilyrði eiga þann rétt.
- Foreldrar eiga ekki kost á að nýta þann rétt án þess að eiga samskipti við Fæðingarorlofssjóð.
- Óþarfa kostnaður eða fyrirhöfn á því sviði myndu leggja kostnað á fjölmennan hóp á ári.

Fyrirvarar

- Fæðingarorlofssjóður hefur á undanförunum árum einfaldað verkferla og bætt upplýsingakerfi í innra starfi.
- Fæðingarorlofssjóður er þó ekki að vinna að innleiðingu að heilsteyptu rafrænu umsóknarkerfi, svo þetta viðfangsefni býður ekki upp á að meta hagræði af slíkri aðgerð.
- Verkefnið varð fyrir valinu með hliðsjón af því hversu víðtæk þessi réttindi eru.

Lýsing viðfangsefna – skráning fyrirtækja

Lýsing á viðfangsefni: skráning fyrirtækja

Markmið

- Markmiðið er að mæla kostnað einstaklinga og innra hagræði samfara innleiðingu rafræns skráningakerfis.

Mikilvægi

- Stærstur hluti fyrirtækja er rekinn í hlutafélagaformi og því er skráning hjá fyrirtækjaskrá upphafspunktur í nánast öllum rekstri.
- Óhóflegur eða óþarfur kostnaður á þessu sviði getur því verið hamlandi fyrir nýsköpun og stofnun sprotafyrirtækja.
- Jafnframt er mikilvægt að formkröfur við skráningu fyrirtækja séu skýrar og þjóni þeim tilgangi sem þeim er ætlað.

Fyrirvarar

- Það er vitað af öðrum mælingum að:
 - Fyrirhöfn og skrifinnaska við stofnun fyrirtækja er fremur lítil á Íslandi í samanburði við önnur lönd.
 - Kostnaður sem einkageirinn ber við upphaf atvinnurekstrar liggur oft á tíðum frekar á sviði leyfisveitinga en við stofnun hlutafélags.
- Þar sem mestur hluti reglukostnaðar við upphaf atvinnurekstrar liggur á öðrum sviðum en við skráningu félags.
- Þessi greining tekur því aðeins til almennra þátta sem öll nýstofnuð fyrirtæki standa frammi fyrir en e.t.v. ekki til þeirra atriða sem valda mestri reglubyrði.

Lýsing á viðfangsefni: skráning fyrirtækja

Markmið

- Markmiðið er að mæla kostnað einstaklinga og innra hagræði samfara innleiðingu rafræns skráningakerfis.

Mikilvægi

- Stærstur hluti fyrirtækja er rekinn í hlutafélagaformi og því er skráning hjá fyrirtækjaskrá upphafspunktur í nánast öllum rekstri.
- Óhóflegur eða óþarfur kostnaður á þessu sviði getur því verið hamlandi fyrir nýsköpun og stofnun sprotafyrirtækja.

Fyrirvarar

- Það er vitað af öðrum mælingum að:
 - Fyrirhöfn og skrifinnaska við stofnun fyrirtækja er fremur lítil á Íslandi í samanburði við önnur lönd.
 - Kostnaður sem einkageirinn ber við upphaf atvinnurekstrar liggur oft á tíðum frekar á sviði leyfisveitinga en við stofnun hlutafélags.
- Stofnun nýrra einkahlutafélaga á Íslandi á síðari árum óx gríðarlega. Það getur verið tengt ásetningi einstaklinga til skattahagræðis, sem e.t.v. er ekki litið eins jákvæðum augum í dag og verið hefur.
- Við stofnun fyrirtækja er mikilvægt að ferlið sé ekki óþarflega íþyngjandi og uppfylla þarf formkröfur með sem minnstri fyrirhöfn.
- Þessi greining gæti orðið grundvöllur að viðameiri greiningu sem gæti einnig tekið tillit til leyfismála og annarra krafna stjórnvalda.

Yfirlit yfir helstu áherslupætti við skoðun hvers viðfangsefnis

	Viðfangsefni		
	Ellilífeyrir	Fæðingarorlof	Skráning fyrirtækja
Atriði til skoðunar	<ul style="list-style-type: none"> Árangur af fyrirhugaðri innleiðingu rafrænna samskipta. Árangur sem þegar hefur unnist við innleiðingu á Trygg og breyttu verklagi. 	<ul style="list-style-type: none"> Árangur af rafvæðingu innri ferla og einföldunaraðgerða. Núverandi ástand metið og borið saman við eldra ástand. 	<ul style="list-style-type: none"> Árangur af fyrirhugaðri innleiðingu rafræns skráningarkerfis fyrirtækja. Núverandi ástand samanborið við væntanlegan árangur innleiðingar á rafrænu skráningarkerfi.
Mæling á ytra hagræði	<ul style="list-style-type: none"> Kostnaður einstaklinga í núverandi kerfi borinn saman við væntanlegan ábata eftir innleiðingu nýs kerfis. 	<ul style="list-style-type: none"> Kostnaður einstaklinga í núverandi kerfi borið saman við það sem var áður en nýtt verklag var innleitt. Litið til áhrifa einföldunaraðgerða og aukinna gagnatenginga. 	<ul style="list-style-type: none"> Kostnaður einstaklinga við að stofna venjulegt félag hjá fyrirtækjaskrá metinn. Borinn saman núverandi kostnaður við væntan kostnað í nýju kerfi.
Mæling á innra hagræði	<ul style="list-style-type: none"> Lægri kostnaður við skráningu og móttöku upplýsinga samfara nýju kerfi metinn. 	<ul style="list-style-type: none"> Minni álagstoppur í afgreiðslu samfara aukinni miðlun upplýsinga til viðskiptavina. 	<ul style="list-style-type: none"> Lægri kostnaður við skráningu og móttöku upplýsinga samfara nýju kerfi.

Kafli 4.2

Verklag sem beitt var við úrlausn verksins

PwC byggði sitt verklag á SCM aðferðinni en tók mið af því að verkefnið var fremur smátt í sniðum

- PwC vann skv. aðferð SCM. PwC skipti vinnu sinni í eftirfarandi verkþætti til samræmis við það verklag sem SCM aðferðin mótar.
- Nánari grein er gerð fyrir verkþáttum og áfangaskiptingu í viðauka 5.3.

1. Stofnun verkefnis og frumgreining

- PwC hófst handa í nánú samstarfi við bæði forsætisráðuneyti og tengiliði á vettvangi vegna þeirra þriggja viðfangsefna sem tekin eru til greiningar. Unnið var með aðilum við að meta hvaða upplýsingar væru aðgengilegar og hvernig vænlegast væri að mæla kostnað.
- PwC fór yfir fyrirliggjandi regluverk sem mótar starfsemi á hverjum stað. PwC kynnti verkefnið og aðferðafræðina fyrir tengiliðum á vettvangi. PwC sendi niðurstöður frumgreiningar til tengiliða og verkkaupa til umsagnar.

2. Kortlagning upplýsingakrafna

- PwC vann í framhaldinu að því að kortleggja:
 - Hvernig regluverk mótar upplýsingakörfur fyrir einstaklinga.
 - Aðgerðir sem einstaklingar verða að framkvæma til þess að verða við þeim kröfum.
 - Aðgerðaröð í innra starfi við dæmigerða málsmeðferð.
- Kortlagning regluverks (e. regulation mapping) fór fram.
- Fundað var með fulltrúum á vettvangi um verklag í samskiptum við notendur þjónustu og innri starfshætti því samfara.

3. Kostnaðarmat og stöðlun kostnaðar

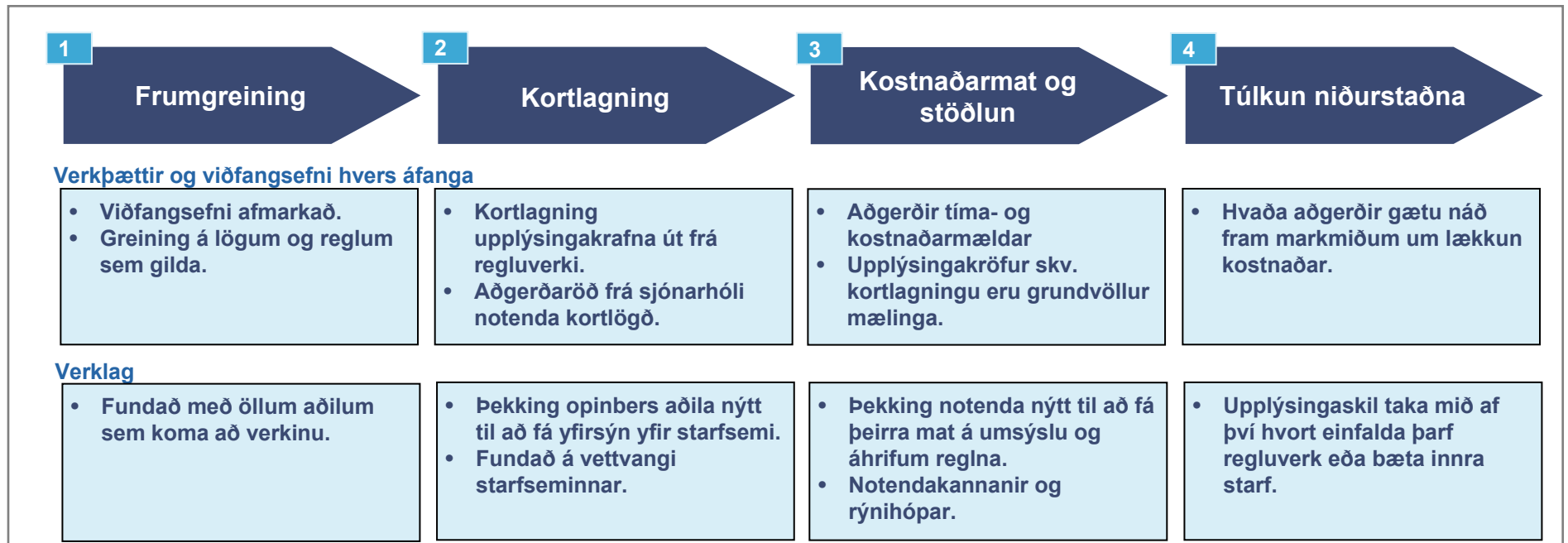
- PwC aflaði upplýsinga hjá notendum þjónustu á hverjum stað um þeirra sýn á hvaða kröfur eru gerðar til þeirra.
- Aðgerðaröð var kortlögð og á grunni hennar voru tekin viðtöl við notendur þjónustunnar og hver aðgerð tímamæld.
- Upplýsingum var einnig safnað hjá notendum um afstöðu til þjónustugæða og hvort notendur þjónustu upplifðu tiltekna þætti öðrum fremur sem óhagræði.
- Niðurstöður tímamælinga voru staðlaðar með skráningu í forsníðin eyðublöð og þess gætt að sambærilegir þættir fengju sambærilega meðhöndlun milli þeirra þriggja viðfangsefna sem komu til skoðunar.

4. Úrvinnsla niðurstaðna og framsetning

- Niðurstöðum var safnað í forsníðin úrvinnsluskjöl í samræmi við SCM.
- Á þessu úrvinnslustigi var einnig litið til áhrifa breytinga á innra hagræði við að veita þjónustuna.
- Niðurstöður kostnaðarmælinga voru settar fram til kynningar fyrir tengiliði á vettvangi og verkkaupa.

Nálgun PwC byggði á áfangaskiptingu skv. SCM aðferðinni

- Myndin að neðan sýnir áfangaskiptingu verkefnisins í nálgun PwC. Áfangarnir eru eftirfarandi:
 - Fyrsti áfangi felst í yfirferð fyrirliggjandi upplýsinga (s.s. lagaramma), auk þess að taka afstöðu til afmörkun verksins og hvernig sé vænlegast að nálgast gagnaöflun og greiningu.
 - Annar áfangi felur í sér að kortleggja upplýsingakröfur og eðli starfseminnar.
 - Í þriðja áfanga eru aðgerðir sem eru leiddar af upplýsingakröfum tímamældar og settar inn í reiknilíkan SCM.
 - Í fjórða áfanga er unnið úr upplýsingum og niðurstöður settar fram með þeim hætti að þær nýtist til ákvarðanatöku um aðgerðir til lækkunar á reglubyrði.



Kafli 5

Ellilífeyrir - SCM kostnaðarmat

Kafli 5.1

Reglur um starfsemi og fjölda mála

Ellilífeyrir – Viðfangsefni SCM mælingar

Viðfangsefni

- Einstaklingur getur sótt um ellilífeyri árið sem hann nær 67 ára aldri.
- Einstaklingar sem sækja um ellilífeyri þurfa að fylla út umsóknareyðublað og skila inn tekjufirliti.
- Einstaklingar geta ekki fengið greiðslur úr kerfinu án þess að skila inn fullnægjandi umsóknargögnum. Tryggingarstofnun getur hafnað greiðslum ef móttekin gögn eru ekki talin fullnægjandi.

Markmið sem lagt var upp með

- Markmið verkefnisins var að meta hagræði af rafrænum samskiptum til lækkunar á kostnaði umsækjenda og í innra starfi.
- Í tilfalli Tryggingastofnunar var lögð áhersla á að meta væntanlegt hagræði af frekari þróun þjónustuvefsins Tryggs fyrir umsækjendur um ellilífeyri og í innra starfi stofnunarinnar.

Aðferðafræði

- Við úrlausn þessa verkefnis var unnið eftir aðferðafræði SCM.
- Í því felst meðal annars að útgangspunktur greiningarinnar var sú umgjörð laga og reglna sem mótar starfsemina.
- Á grundvelli greiningar á regluverki var litið til þess hvaða kostnað einstaklingar bera í samskiptum við opinbera aðila.
- Kostnaðarmælingar voru byggðar á einföldun og stöðlun líkra aðgerða fyrir öll viðfangsefni sem komu til skoðunar.

Útgangspunktur athugunar og afmörkun

Mælingar á ytri kostnaði

- Reynt var að leggja mat á hvaða áhrif frekari innleiðing Tryggs myndi hafa fyrir notendur þjónustunnar.
- Við kostnaðarmat var lagt mat á:
 - Þann kostnað sem einstaklingar bera í núverandi starfsumhverfi.
 - Áhrif innleiðingar á rafrænum þjónustukerfum.
- Þannig var lögð áhersla á að meta væntanlega arðsemi innleiðingar rafrænna stjórnsýslukerfa og áhrif breyttra starfsaðferða samfara því.

Mælingar á innri kostnaði

- Við kostnaðarmælingar í innra starfi Tryggingastofnunar var meginreglu SCM líkansins fylgt, sem felst í að tíma- og kostnaðarmæla stakar aðgerðir.
- Þannig var einkum litið til mælanlegra þátta, s.s. einingaverða útsendra bréfa og tíðni leiðréttinga.
- Reynt verður að meta áhrif aukinnar stöðlunar skráninga og villupróf samfara innleiðingu á rafrænum þjónustukerfum á innri kostnað.

Afmörkun

- Verkefnið var afmarkað við ellilífeyri og litið er framhjá sértílvikum sem geta haft áhrif á rétt til bóta.

Ellilífeyrir – Yfirlit yfir fjölda mála og forsendur

Atburðir	Fjöldi	Skýring
Áætlaður fjöldi nýrra skráninga á ári	2.000	Skv. Hagstofu ná 2.010 einstaklingar 67 ára aldri á árinu 2009.
Fjöldi sem á rétt á ellilífeyri á hverjum tíma	30.000	Skv. Hagstofu voru 32.408 einstaklingar 67 ára og eldri í janúar 2009.
Hlutfall lífeyrispega sem sendir inn tekjuáætlun	10-20%	Fæstir gera athugasemdir við bráðabirgðatekjuáætlun TR.
Hlutfall greiðslna sem þarfnast leiðréttinga	Um 70%	Flest tilvik eru minniháttarfrávik, eða um 5-6 þús. kr. á ári.
Hlutfall verulegra frávika af heildarfjölda	Um 30%	Hér er vísað til frávika sem nema um 100 þús. kr. á ári.

Mat á fjölda mála á ári

- Sótt er um ellilífeyri við upphaf lífeyristöku en eftir það byggir útreikningur hvers árs á tekjuáætlun.
- Ellilífeyrispegar fá senda tekjuáætlun frá Tryggingastofnun sem verður grundvöllur lífeyrisgreiðslna geri þeir ekki athugasemdir.
- Veruleg frávik verða í um 30% tilvika en þar er miðað við frávik umfram um 100 þ.kr. á ári. Einhver frávik í greiðslum eiga sér stað í um 70% tilvika en mörg þeirra eru minniháttar leiðrétting og uppfærsla.
- Samkvæmt upplýsingum frá Tryggingastofnun voru nýir ellilífeyrispegar um 2.400 á árinu 2008. Þó voru nýjar umsóknir ekki eins margar þar sem um 750 einstaklingar fóru úr flokki örorkubótaþega í flokk ellilífeyrispega. Sá hópur þarf ekki að senda inn nýjar umsóknir við upphaf lífeyristöku.

Verklag við greiningu og afmörkun

- Í þessu verkefni er aðeins litið til greiðslu ellilífeyris.
- Miðað er við eftirfarandi forsendur um málafjölda í þessari greiningu:
 - Nýjar umsóknir á ári eru um 2.000.
 - Um 30.000 tekjuáætlanir koma til samþykktar árlega.
 - Miðað er við 7.500 leiðréttingar á ári (þar er miðað við miðgildi milli verulegra frávika og heildarfjölda frávika eða 50%).

Mat á einingaverði / tímagjaldi almennings

- Tímagjald er reiknað út frá gögnum Hagstofu um meðaltalsmánaðarlaun í hagkerfinu árið 2008.
- Tímagjald í þessu samhengi er fyrst og fremst viðmiðunargildi til að draga fram verðmæti þess tíma sem borgarar verja við að uppfylla upplýsingakröfur.

Ellilífeyrir - Reglur sem móta ferlið og tenging við upplýsingakröfur

Yfirlit reglna

- Þær reglur sem móta umsóknarferil og greiðslu ellilífeyris samanstanda af lögum, reglugerðum og útfærslu þeirra í innra starfi TR skv. verklagsreglum sem settar eru um starfsemina.

Helstu lög og reglugerðir

- Lög um almannatryggingar nr. 100/2007.
- Lög um félagslega aðstoð nr. 99/2007.
- Reglugerð nr. 1191/2008 um fjárhæðir bóta almannatrygginga og félagslegrar aðstoðar.

Samantekt skilyrða

- Skv. 17. gr. laga nr. 100/2007 eiga þeir rétt til ellilífeyris sem hafa náð tilskyldum aldri og uppfylla kröfur um búsetu á Íslandi.
- Úthlutun lífeyris tekur mið af settum fjárhæðarmörkum sem byggja á tekjum lífeyrisþega.

Yfirlit yfir upplýsingakröfur í ferlinu

- Í einföldustu umsókn um ellilífeyri þarf að skila inn eftirfarandi gögnum:
 - Umsóknareyðublaði.
 - Tekjuáætlun.

Tenging upplýsingakrafna við lög í ferlinu

Skil á umsókn

- Lög um almannatryggingar nr. 100/2007 segja til um að sækja skuli um allar bætur til Tryggingarstofnunar. Einstaklingar sem hafa þegið örorkubætur þurfa þó ekki að sækja um ellilífeyri í fyrsta sinn þar sem þeir færast í raun á milli bótaflokka.
- Í 52. gr. laga nr. 100/2007 er tiltekið að umsóknir um bætur skuli vera á eyðublöðum eða með rafrænum hætti á þar til gerðum eyðublöðum.

Skil á tekjuupplýsingum

- Í 2 mgr. 52 gr. laga nr. 100/2007 segir að umsækjanda sé skylt að veita TR allar þær upplýsingar um tekjur sem nauðsynlegar eru til þess að hægt sé að taka ákvörðun um bótarétt, fjárhæð og greiðslu bóta og endurskoðun þeirra.
- Í 3 mgr. 52 gr. sömu laga segir að ef umsækjandi hafi ekki lagt fram nægjanlegar upplýsingar um eigin tekjur sé TR heimilt að fresta greiðslum þar til úr er bætt.
- Að tekjuári liðnu skal fara fram endanlegur útreikningur á grunni upplýsinga frá ríkisskattstjóra.

Lagalegur grundvöllur upplýsingakrafna

- Af framansögðu er ljóst að upplýsingakröfur eru lagðar á notendur um að skila bæði inn umsóknareyðublaði við fyrstu úthlutun og skila upplýsingum um tekjur.

Kafli 5.2

Ferill frá sjónarhóli umsækjenda

Ellilífeyrir - Lýsing á umsóknarferli um ellilífeyri hjá Tryggingastofnun

Umsóknarferill frá sjónarhóli lífeyrisþega

- SCM byggir á því að meta kostnað notenda opinberrar þjónustu í samskiptum við stjórnvöld.
- Því er nauðsynlegt í þessu tilviki að skoða röð aðgerða frá sjónarhóli umsækjenda um ellilífeyri.
- Hér á eftir eru sett fram helstu skref í umsóknarferli um ellilífeyri samkvæmt því sem fram kom í samskiptum PwC við raunverulega umsækjendur og greiningu á reglum sem gilda.

Yfirlit yfir umsóknarferilinn

1. Kynna sér kerfið og sækja eyðublöð og form.
 2. Fylla út eyðublöð.
 3. Afla skjala sem geta haft áhrif á fjárhæð lífeyris, s.s.:
 - Húsaleigusamningur.
 - Reikningur fyrir heyrnartæki.
 - Staðfesting á dvöl á sambýli.
 4. Fara yfir gögn og staðfesta umsókn.
 5. Senda umsókn til Tryggingarstofnunar.
- Í þeim forsendum sem miðað er við í þessu dæmi er ekki gert ráð fyrir skilum á öðrum upplýsingum en aðeins umsóknareyðublaði og tekjuupplýsingum (þ.e. litið er framhjá tilvikum eins og í lið 3 að ofan)

Skráningarferill frá sjónarhóli lífeyrisþega

- Á hverju ári þurfa lífeyrisþegar að skila inn tekjuáætlun sem er grundvöllur bótaútreiknings næsta árs.
- Lífeyrisþegar fá senda bráðabirgðaáætlun frá Tryggingastofnun seint á hverju ári vegna útreiknings lífeyris næsta árs á eftir.
- Lífeyrisþegar geta samþykkt áætlunina með aðgerðaleyfi, þ.e. geri þeir ekki athugasemdir telst hún samþykkt af þeirra hálfu.
- Hér á eftir eru sett fram helstu skref lífeyrisþega við samþykki árlegrar tekjuáætlunar:

Yfirlit yfir árlega yfirferð tekjuáætlunar

1. Lífeyrisþegi móttækur tekjuáætlun frá Tryggingastofnun.
2. Lífeyrisþegi yfirfer forskráðar upplýsingar.
3. Lífeyrisþegi tekur afstöðu til þess hvort senda þurfi leiðréttingar.
4. Ef senda þarf inn leiðréttingar þarf eftir atvikum að taka saman rökstuðning og viðbótargögn og senda með leiðréttingu.

Tímamæling PwC

- PwC hefur framkvæmt grófa tímamælingu á þeim aðgerðum sem að framan er lýst byggt á viðtölum við raunverulega umsækjendur.
- Stuðst var við fremur fáar mælingar en reynt að draga fram kostnað í venjulegu tilviki.



Ellilífeyrir – Myndræn framsetning á umsóknarferli



Umsóknarferill frá sjónarhóli umsækjenda

- Í grundvallaratriðum er aðgerðaröð umsækjenda um ellilífeyri fremur einföld.
- Hér til hliðar er ferlið sett upp í grófum dráttum eins og það lítur út frá sjónarhóli umsækjenda.

Umsóknarferill í fimm skrefum

Almenn upplýsingaöflun

- Umsækjendur þurfa að kynna sér kerfið og nálgast eyðublöð.

Fylla út umsókn

- Umsækjendur fylla út umsóknareyðublað. Frekari gagna er aflað eftir þörfum og aðstæðum.

Fylla út tekjuáætlun

- Upplýsinga um tekjur er aflað og tekjuáætlun er fyllt út.

Yfirfara gögn

- Umsækjandi yfirfer skráningu upplýsinga fyrir sendingu.

Senda gögn

- Gögn eru send til Tryggingastofnunar. Senda má gögn í pósti, rafrænt eða afhenda þau persónulega.

Greiðsla lífeyris

- Umsókn um ellilífeyri er samþykkt ef umsækjandi uppfyllir skilyrði.

Árleg tekjuáætlun vegna útreiknings lífeyris

- Umsókn er aðeins send inn við upphaf lífeyristöku.
- Eftir það er réttur til ellilífeyris reiknaður árlega á grunni tekjuáætlunar sem lífeyrisþegar samþykkja (þó samþykkið geti verið veitt með því að lífeyrisþegi geri ekki athugasemdir við bráðabirgðaútreikning Tryggingastofnunar).

Kafli 5.3

Viðfangsefni SCM mælinga

Ellilífeyrir - SCM mæling tekur mið af aðgerðum sem TR hefur gripið til (1 af 3)

Þróun rafrænna stjórnsýslukerfa hjá Tryggingastofnun

- Tryggingastofnun (TR) hefur síðustu ár unnið að þróun rafræns þjónustuvefjar undir heitinu Tryggur.
- Tryggur er vettvangur rafrænna samskipta viðskiptavina við TR. Ráðgert er að innan nokkurra ára muni öll þjónusta TR vera aðgengileg í rafrænu stjórnsýslukerfi.
- Í dag er hægt að fá eftirfarandi þjónustu á þjónustuvefnum Trygg:
 - Greiðsluseðlar / yfirlit greiðslna.
 - Gerð tekjuáætlunar.
 - Bráðabirgðaútreikningur vegna viðbótartekna.
 - Upplýsingar um uppgjör.
- Notendur Tryggs eru auðkenndir rafrænt við innskráningu með veflykli Ríkisskattstjóra eða rafrænum skilríkjum.

Dæmi um beinar aðgerðir TR sem hafa áhrif á kostnað

- Hér að neðan verða tilgreindar nokkrar ráðstafanir sem TR hefur gripið til í innra starfi og í samskiptum við viðskiptavinum sem móta kostnaðarmælingar með SCM.
- Innleiðing Tryggs er hafin og verkefnið er í mótun. Því er erfitt að gera greinarmun á milli ábata sem hefur þegar náðst og þess sem er væntanlegur með aukinni útbreiðslu og notkun.
- Hér á eftir verða gefnar nokkrar forsendur um þróun og stöðu mála sem útreikningar á kostnaði munu byggja á.

1. Einföldun eyðublaða og bætтар leiðbeiningar

- TR hefur unnið að einföldun eyðublaða með það að markmiði að þau séu auðskiljanleg og auðveld í útfyllingu.
- Árangur slíkra aðgerða getur stýtt tíma notenda við útfyllingu og að kynna sér rétt sinn og skyldur.

2. Bætt almenn upplýsingagjöf

- TR hefur unnið markvisst að bættri upplýsingagjöf til viðskiptavina sinna, m.a. á vef TR og með útgáfu kynningarefnis.
- Þannig hefur TR gefið út kynningarbæklinginn *Áfram veginn* sem er sendur öllum þeim sem ná 67 ár aldri.
- Bæklingurinn kynnir m.a. notkun Tryggs og stuðlar að auknu hagræði samfara notkun rafrænna stjórnsýslukerfa.

3. Útsendingum hefur fækkað og fækkar enn með tilkomu Tryggs

- Áður voru sendir mánaðarlegir greiðsluseðlar til allra þiggjenda greiðslna hjá TR. Það voru um 45.000 útsendingar á mánuði. Ætla má að um 30.000 þeirra hafi verið vegna ellilífeyris.
- Unnið hefur verið að fækkun þeirra útsendinga og á árinu 2008 var aðeins sendur greiðsluseðill einu sinni á ári. Lífeyrisþegar gátu þó óskað eftir að fá mánaðarlega seðla senda. Vegna þeirra óska sendi TR um 11.000 mánaðarlega greiðsluseðla á árinu 2008 og ætla má að um 7.500 þeirra hafi verið vegna ellilífeyris.
- Ráðgert er að hætta þessum útsendingum alfarið samfara því að þessar upplýsingar verða aðgengilegar á Trygg.

Ellilífeyrir - SCM mæling tekur mið af aðgerðum sem TR hefur gripið til (2 af 3)

Dæmi um beinar aðgerðir TR sem hafa áhrif á kostnað (frh.)

4. Áreiðanlegri tekjuáætlanir - minni fyrirhöfn lífeyrisþega

- Tekjuáætlanir eru sendar til lífeyrisþega á pappír og þeir beðnir um að staðfesta þær eða senda breytingar til Tryggingastofnunar ef ástæða er til.
- Aðgerðaleysi jafngildir staðfestingu á útsendri greiðsluáætlun. Lífeyrisþegar þurfa því ekki að senda áætlunina til baka ef þeir telja hana rétta.
- Forskráning upplýsinga er nú meiri en áður með aukinni samkeyrslu úr opinberum gagnagrunnum.
- Aukin forskráning getur haft þau áhrif að lífeyrisþegar fá betri upplýsingar sendar. Það þýðir m.a. að:
 - Lífeyrisþegar þurfa ekki að leggja jafnmikla vinnu í það sjálfir að útbúa tekjuáætlun.
 - Upplýsingar á tekjuáætlunum verða áreiðanlegri og það ætti ekki að krefjast eins mikillar gagnaöflunar og yfirlegu af hálfu lífeyrisþega að sannreyna réttmæti upplýsinga.
- Um 80-90% ellilífeyrisþega gerir ekki athugasemd við bráðabirgðatekjuáætlun frá Tryggingastofnun.

5. Áreiðanlegri tekjuáætlanir – færri frávik

- Í um 70% tilvika þarf að gera leiðréttingar á greiddum ellilífeyri á grundvelli tekjuáætlunar þegar álagning og réttar tekjuupplýsingar liggja fyrir.
- Líta má á slíka leiðréttingu sem endanlegt uppgjör þegar allar upplýsingar um tekjur ársins liggja fyrir. Í flestum tilvikum er um óverulegar fjárhæðir að ræða.
- Í um 30% tilvika er þó um verulegar fjárhæðir að ræða eða yfir 100 þ.kr. á ári sem þarf að endurgreiða eða innheimta frá lífeyrisþegum.
- Það getur því falist óhagræði í því fyrir lífeyrisþega að senda ónákvæma tekjuáætlun til Tryggingastofnunar, þar sem endurgreiða þarf ofgreiddan lífeyri.
- Hver leiðrétting getur verið kostnaðarsöm í innra starfi TR og skapað notendum ómak.
 - Í tilfelli vangreiðslna þarf að senda bréf til kynningar á endurútreikningi og staðfestingu á greiðslu.
 - Í tilfelli ofgreiðslna þarf að innheimta greiðslu skv. settum reglum um endurgreiðslur.
- Það er því kappsmál að auka áreiðanleika tekjuáætlana til að draga úr frávikum.
- Fækkun of- eða vangreiðslna bætir þjónustu TR við viðskiptavinum auk þess að draga úr kostnaði með því að fækka málum í vinnslu og álagi á starfsmenn.

Ellilífeyrir - SCM mæling tekur mið af aðgerðum sem TR hefur gripið til (3 af 3)

Dæmi um beinar aðgerðir TR sem hafa áhrif á kostnað (frh.)

5. Bráðabirgðaútreikningur og villuleit við rafræna skráningu

- Í Trygg geta notendur slegið inn tekjuforsendur og fengið bráðabirgðaútreikning og villupróf. Þess er því að vænta að samfara aukinni notkun á Trygg muni áreiðanleiki skráðra tekjuupplýsinga aukast og frávikum í greiðslum fækka.
- Slíkar aðgerðir geta haft áhrif í þá átt að fækka mistökum við gerð tekjuáætlana og fækka þar með verulegum frávikum í greiðslu.

6. Minni fjárbinding samfara áreiðanlegri tekjuáætlunum

- Vangreiðslur bóta vegna ofmats tekna vega ekki eins þungt og ofgreiðslur. Ofgreiðslur eru erfiðari í leiðréttingu þar sem semja þarf um fyrirkomulag endurgreiðslu ef fjárhæðir eru verulegar.
- Til viðbótar binda ofgreiðslur meira opinbert fé í starfseminni en ástæða er til. Ofgreiðslur koma ekki í ljós fyrr en allt að 18 mánuðum eftir útborgun og í heild sinni geta þær skapað umtalsverða fjárbindingu.
- Há heildarvelta í kerfinu og þessi langi biðtími áður en leiðrétting á sér stað veldur því að heildarfjárhæð ofgreiddra bóta á hverjum tíma getur numið nokkrum milljörðum króna. Hóflægur vaxtareikningur sýnir einnig að fórnarkostnaður þess getur numið nokkur hundruð milljónum króna á ári.
- Allar aðgerðir til að auka áreiðanleika tekjuupplýsinga eru því verðmætar.

Munu ellilífeyrisþegar nýta netið?

- Umfjöllunin að ofan gerir að verulegu leyti ráð fyrir að ellilífeyrisþegar muni nýta sér Trygg.
- Þar sem ellilífeyrisþegar eru eðli máls samkvæmt engin unglömb vekur það spurningar um hvort það skapi hindranir fyrir ábata rafræns þjónustukerfis.
- Reynsla Tryggingastofnunar og viðhorf þeirra sem PwC ræddi við benti til að rafræn þjónusta sé þessum hópi mikils virði.
- Í mörgum tilvikum eru lífeyrisþegar tölvulæsir og hafa notað sér rafræna þjónustu t.d. í netbönkum. Í þeim tilvikum sem svo er ekki geta þeir notið aðstoðar ættmenna.

Ellilífeyrir - Samantekin áhrif aðgerða TR á innri og ytri kostnað

Möguleg áhrif aðgerða sem að framan eru nefndar

- Innleiðing og útbreiðsla rafrænna stjórnsýslukerfa í þjónustu við ellilífeyrisþega ætti að vera til þess fallin að:
 - Draga úr kostnaði notenda.
 - Draga úr innri kostnaði TR.
 - Tryggja betur stjórnvaldsmarkmið.

1. Minni kostnaður notenda

- Ætla má að kostnaður notenda minnki vegna margra þátta. Þeirra á meðal má nefna að:
 - Í umsóknarferlinu sparast tími við útfyllingu eyðublaða og póstburðargjöld með skráningu á netinu.
 - Fleiri ellilífeyrisþegar senda áreiðanlegar tekjuáætlanir þar sem viðmót auðveldar yfirsýn og býður upp á villupróf.
 - Færri lífeyrisþegar þurfa að eiga í samskiptum við TR vegna endurgreiðslna á ofgreiddum lífeyri.

2. Dregið úr innri kostnaði

- Handskráningum vegna nýrra umsókna um ellilífeyri fækkar með fjölgun rafrænna umsókna.
- Útsendum bréfum fækkar enn frekar en þegar er orðið. Með vísan til fjölda viðskiptavina TR geta það orðið umtalsverðar fjárhæðir.
- Áreiðanlegri skráning upplýsinga fækkar málum þar sem starfsmenn TR þurfa að sinna innheimtustörfum vegna ofgreidds lífeyris og endurgreiðslu og vaxtareikningi vegna vangreiðslna.

3. Stjórnvaldsmarkmið ganga betur eftir

- Markmið TR er að greiða réttar bætur á réttum tíma.
- Ef notendur þjónustu fá aðstoð við áreiðanlegri skráningu upplýsinga má ætla að hærra hlutfall bótagreiðslna verði rétt og fjárbinding takmörkuð við það sem starfsemin krefst.
- Sjálfvirk villuprófun og auknar samkeyrslur við aðra opinbera gagnagrunna geta þannig aukið áreiðanleika í innra starfi, bætt árangur og stuðlað að því að stjórnvaldsmarkmið náist.

Tímaviðmið mælinga

- Kostnaðarmælingar í þessu viðfangsefni tóku mið af þremur tímapunktum:
 - Grundvöllur mælinga er ástandið eins og það er í dag (e. baseline measurement)
 - Á þeim grunni er hægt að meta árangur af aðgerðum sem þegar hefur verið hrint í framkvæmd
 - Meta má hagræði aðgerða samfara aukinni útbreiðslu rafræns stjórnsýslukerfis sem er í mótun.

Viðmiðun	Skýring
Fyrir	Kostnaðarmat fyrir aðgerðir sem þegar hefur verið ráðist í
Núna	Kostnaðarmæling eins og málum er háttað í dag
Eftir	Metinn ábati af innleiðingu rafræns stjórnsýslukerfis skv. lýsingu

Kafli 5.4

Niðurstaða SCM mælinga

Kafli 5.4.1

Ytra hagræði

Ellilífeyrir – Tímamæling sýnir að nú þegar hefur verulegu hagræði verið náð fyrir notendur en að það megi auka enn frekar með aukinni útbreiðslu Tryggs

Niðurstaða tímamælingar

- Líkt of fyrr segir framkvæmdi PwC tímamælingu skv. aðferðafræði SCM á því hve langan tíma það tæki venjulegan notanda að ganga frá og senda fullnægjandi umsókn um ellilífeyri til Tryggingastofnunar og staðfesta tekjuáætlun árlega þaðan í frá.

A. Tímamæling í dag (sjá dálk “Núna” í töflu)

- Tímamæling sem miðar við ástand í dag byggir á því að innleiðing á Trygg er hafin en þjónustan hefur ekki náð fullri útbreiðslu. Þannig má vænta aukins hagræðis samfara aukinni notkun kerfisins.
- Í tilfalli árlegrar tekjuáætlunar er gert ráð fyrir að um 15% lífeyrisþega skili inn tekjuáætlun en gefnar eru forsendur um að hluti hinna muni þurfa að eiga samskipti við TR síðar vegna leiðréttinga.

B. Mat á ástandi fyrir (sjá dálk “Fyrir” í töflu)

- Mat á kostnaði “fyrir” innleiðingu Tryggs gerir er ætlað að draga fram ástand sem ríkti áður en TR hóf móttöku á rafrænum eyðublöðum og forskráningu á tekjuáætlunum.
- Niðurstöður mælinga benda til að umsóknir hafi tekið um 5,5 klukkustundir að jafnaði en árleg tekjuáætlun um 3 klst.

C. Mat á væntanlegu hagræði rafræns stjórnsýslukerfis

- Eftir frekari innleiðingu Tryggs er gert ráð fyrir að nýskráning taki um 2 klukkustundir og árleg tekjuáætlun um 1 klukkustund.

Viðfangsefni: Tryggingastofnun

IO	Lög/reglug.	T	Fyrir	Núna	Eftir
#	Regluverk	Lýsing á aðgerð	Tími pr. mál	Tími pr. mál	Tími pr. mál
IO1	L. 100/2007	Skila umsókn	3,75 klt.	2,25 klt.	1,25 klt.
		Kynna sér reglur	0,75 klt.	0,50 klt.	0,50 klt.
		Eyðublað fyllt út	1,25 klt.	0,75 klt.	0,25 klt.
		Yfirferð og leiðrétting	0,75 klt.	0,50 klt.	0,25 klt.
		Gögn send	1,00 klt.	0,50 klt.	0,25 klt.
IO2	L. 100/2007	Skila Tekjuáætlun	1,75 klt.	1,75 klt.	1,00 klt.
		Eyðublað fyllt út	1,25 klt.	1,25 klt.	0,75 klt.
		Yfirferð og leiðrétting	0,50 klt.	0,50 klt.	0,25 klt.
IO3	L. 100/2007	Árleg skil Tekjuáætlun	3,00 klt.	2,50 klt.	1,00 klt.
		Eyðublað fyllt út	1,50 klt.	1,50 klt.	0,75 klt.
		Yfirferð og leiðrétting	1,00 klt.	0,50 klt.	0,15 klt.
		Gögn send	0,50 klt.	0,50 klt.	0,10 klt.
		Nýskráning	5,5 klt.	4,00 klt.	2,25 klt.
		Árleg skil tekjuáætlunar	3,0 klt.	2,50 klt.	1,0 klt.
		Samtals	8,5 klt.	6,5 klt.	3,3 klt.

Túlkun niðurstaðna

- Sá ábati sem hefur náðst í dag nemur einni og hálfri klukkustund í umsóknum um ellilífeyri, þ.e. tíminn sem fer í að sækja um ellilífeyri hefur farið úr fimm og hálfri klukkustund niður í fjórar.
- Ef borin er saman tímamæling “fyrir” og “eftir” er umsóknarferillinn talinn stytast um ríflega 3 klukkustundir og skil á árlegri tekjuáætlun um 2 klukkustundir.
- Núverandi ástand miðar sem fyrr segir við það að TR taki á móti rafrænum skráningum en gert er ráð fyrir að aukið hagræði náist með aukinni útbreiðslu Tryggs.

Ellilífeyrir - Töflurnar að neðan sýna kostnaðarútreikning notenda við að eiga samskipti við TR vegna ellilífeyris í dag og eftir frekari innleiðingu rafrænnar þjónustu

1. Niðurstaða kostnaðarmælingar miðað við núverandi ástand – “Núna”

- Taflan að neðan sýnir hvernig tímamæling er reiknuð yfir í kostnað með því að bæta við tímagjaldi og reikna útlagðan kostnað vegna sendinga umsóknargagna.

Viðfangsefni: TR (umsóknarferlið) - "Núna"

IO	Lög/reglug.		T	L	V=T x L	F	N	M	K	T x M	(VxM)+(KxM)
#	Regluverk	Lýsing á aðgerð	Tími á mál	Laun á tímaein.	Verð pr. Umsókn	Tíðni skipta	Málfjöldi	Málfjöldi p.a.	Útlagður kostn. pr. mál	Σ Tími	Σ Reglukostn.
IO1	L. 100/2007	Skila umsókn	2,25 klt.	2.000 kr	4.500 kr	1	2.000	2.000	60 kr	4.500 klt.	9.120.000 kr
IO2	L. 100/2007	Skila Tekjuáætlun	1,75 klt.	2.000 kr	3.500 kr	1	2.000	2.000	0 kr	3.500 klt.	7.000.000 kr
IO3	L. 100/2007	Árleg skil Tekjuáætlunar	2,50 klt.	2.000 kr	4.000 kr	1	9.900	9.900	60 kr	24.750 klt.	50.094.000 kr
		Nýskráning	4,0 klt.		8.000 kr	1	2.000	2.000	60 kr	8.000 klt.	16.120.000 kr
		Árleg skil Tekjuáætlun	2,50 klt.		4.000 kr	1	9.900	9.900	60 kr	24.750 klt.	50.094.000 kr
		Samtals	6,50 klt.		12.000 kr	1	11.900	11.900	120 kr	32.750 klt.	66.214.000 kr

2. Niðurstaða tímamælingar – “Eftir” – kostnaður eftir innleiðingu fyrir aðgerðir

- Taflan að neðan sýnir kostnað notenda þjónustunnar eins og hann er metinn eftir innleiðingu.

Viðfangsefni: TR (umsóknarferlið) - "Eftir"

IO	Lög/reglug.		T	L	V=T x L	F	N	M	K	T x M	(VxM)+(KxM)
#	Regluverk	Lýsing á aðgerð	Tími á mál	Laun á tímaein.	Verð pr. Umsókn	Tíðni skipta	Málfjöldi	Málfjöldi p.a.	Útlagður kostn. pr. mál	Σ Tími	Σ Reglukostn.
IO1	L. 100/2007	Skila umsókn	1,25 klt.	2.000 kr	2.500 kr	1	2.000	2.000	0 kr	2.500 klt.	5.000.000 kr
IO2	L. 100/2007	Skila Tekjuáætlun	1,00 klt.	2.000 kr	2.000 kr	1	2.000	2.000	0 kr	2.000 klt.	4.000.000 kr
IO3	L. 100/2007	Árleg skil Tekjuáætlunar	1,0 klt.	2.000 kr	1.800 kr	1	9.900	9.900	0 kr	9.900 klt.	19.800.000 kr
		Nýskráning	2,25 klt.		4.500 kr	1	2.000	2.000	0 kr	4.500 klt.	9.000.000 kr
		Árleg skil Tekjuáætlun	1,0 klt.		1.800 kr	1	4.500	9.900	0 kr	9.900 klt.	19.800.000 kr
		Samtals	3,25 klt.		6.300 kr	1	6.500	11.900	0 kr	14.400 klt.	28.800.000 kr

Ellilífeyrir - Yfirlit hagræðis fyrir notendur samfara innleiðingu rafræns stjórnsýslukerfis

Niðurstaða kostnaðarmælinga

- Samkvæmt því kostnaðarmati sem hér liggur fyrir hafa þær aðgerðir sem þegar hefur verið gripið til skilað ellilífeyrispegum um 28 m.kr. á ársgrundvelli.
- Sú fjárhæð er sett fram sem mismunur kostnaðar eins og hann var talinn vera og hann er við núverandi ástand.
- Sá sparnaður er tilkominn af því að lífeyrisþegar geta notið sömu þjónustu með minni fyrirhöfn en áður.
- Með aukinni útbreiðslu á notkun Tryggs má gera ráð fyrir um 37 m.kr. hagræði til viðbótar á ársgrundvelli.
- Heildarsparnaður þeirra aðgerða sem voru kostnaðarmældar með SCM aðferðinni nemur því um 65 m.kr.

Stærstu liðir

- Gert er ráð fyrir að rafrænn umsóknarferill geti stytst verulega tíma við að ganga frá eyðublaðum og eiga samskipti við Tryggingastofnun vegna umsóknar samfara því að unnt verði að skrá og senda allar upplýsingar rafrænt.
- Gert er ráð fyrir verulegum tímasparnaði við gerð árlegrar tekjuáætlunar. Í því samhengi er rétt að nefna að þar er meðtalinn sá sparnaður sem hlýst af því að aukin forskráning fækkar samskiptum við TR vegna leiðréttinga.

Viðfangsefni:		Tryggingastofnun			
IO/DR	Lög/reglug.	T	Fyrir	Núna	Eftir
Tegund	Regluverk	Lýsing á aðgerð	Tími pr. mál	Tími pr. mál	Tími pr. mál
IO1	L. 100/2007	Skila umsókn	3,75 klt.	2,25 klt.	1,25 klt.
		Kynna sér upplýsingaskyldu	0,75 klt.	0,50 klt.	0,50 klt.
		Eyðublað fyllt út	1,25 klt.	0,75 klt.	0,25 klt.
		Yfirferð og leiðrétting	0,75 klt.	0,50 klt.	0,25 klt.
		Gögn send	1,00 klt.	0,50 klt.	0,25 klt.
IO2	L. 100/2007	Skila tekjuáætlun	1,75 klt.	1,75 klt.	1,00 klt.
		Eyðublað fyllt út	1,25 klt.	1,25 klt.	0,75 klt.
		Yfirferð og leiðrétting	0,50 klt.	0,50 klt.	0,25 klt.
IO3	L. 100/2007	Árleg skil tekjuáætlunar	3,00 klt.	2,50 klt.	1,00 klt.
		Eyðublað fyllt út	1,50 klt.	1,50 klt.	0,75 klt.
		Yfirferð og leiðrétting	1,00 klt.	0,50 klt.	0,15 klt.
		Gögn send	0,50 klt.	0,50 klt.	0,10 klt.
		Nýskráning	5,50 klt.	4,00 klt.	2,25 klt.
		Árleg skil Tekjuáætlun	3,00 klt.	2,50 klt.	1,00 klt.
		Samtals	8,50 klt.	6,50 klt.	3,25 klt.
		Laun-gjald á tímaeiningu	2.000 kr	2.000 kr	2.000 kr
		Verð pr. umsókn	17.050 kr	8.000 kr	4.500 kr
		Nýskráningar á ári	2.000	2.000	2.000
		Árleg skil tekjuáætlunar	9.900	9.900	9.900
		Σ Tími	40.700 klt.	32.750 klt.	14.400 klt.
		Meðal fastur kostnaður pr. mál	70 kr	60 kr	0 kr
		Σ Reglukostnaður	94.333.000 kr	66.208.050 kr	28.800.000 kr
		Sparnaður milli þrepa	0 kr	28.124.950 kr	37.408.050 kr

Kafli 5.4.2

Innra hagræði

Ellilífeyrir - Mat á innra hagræði tekur mið af þeim breytingum sem aðgerðir gagnvart notendum hafa á innra starf

Lýsing á þáttum sem hafa áhrif á innra hagræði

- Hér á eftir verða dregnir fram tveir almennir þættir sem móta breytingar í innra verklagi samfara innleiðingu Tryggs.
- Fleiri þættir munu hafa áhrif en þessari framsetningu er fyrst og fremst ætlað að veita vísbendingu um sparnað.

Áhrif færri póstsendinga

- Stór þáttur í innra hagræði TR í tilfelli ellilífeyris mótast af fækkun útsendra greiðsluseðla í kjölfar greiðslna.
- Fyrir um tveimur árum síðan voru öllum lífeyrispegum sendir staðfestingarseðlar í pósti mánaðarlega. Ætla má að um 30.000 greiðsluseðlar hafi verið sendir á mánuði vegna ellilífeyris.
- TR hætti þessum mánaðarlegu útsendingum og sendi aðeins út greiðsluseðla einu sinni á ári í þeirra stað. Lífeyrisþegar gátu þó óskað eftir því að fá mánaðarlega greiðsluseðla og við lok árs 2008 fengu um 7.500 lífeyrisþegar mánaðarlega greiðsluseðla.
- Við innleiðingu Tryggs geta notendur haft aðgang að þessum upplýsingum á netinu og má gera ráð fyrir að hægt verði að hætta mánaðarlegum útsendingum alfarið.

Færri frávik á réttum greiðslum vegna rafrænna tekjuáætlana

- Unnið hefur verið að því að auka áreiðanleika tekjuáætlana sem sendar eru lífeyrispegum til samþykktar.
- Verulegur árangur hefur náðst í að gera tekjuáætlanir nákvæmari með aukinni forskráningu upplýsinga með bættum gagnatengingum.
- Markmiðið er að lækka það hlutfall lífeyrisgreiðslna sem þarfnast leiðréttinga.
- Með innleiðingu Tryggs verður hægt að gera enn betur með því að bjóða upp á bráðabirgðaútreikning og villuprófanir.
- Gera má ráð fyrir að of- og vangreiðslum lífeyris muni fækka við það að fleiri lífeyrisþegar nýti sér þjónustu Tryggs. Það getur bæði haft áhrif í þá átt að frávikum fækki og fjárhæðir í hverju tilviki lækki.
- Við útreikning á innra hagræði er gert ráð fyrir að 50% tilvika krefjist leiðréttinga í dag (miðgildi milli 70% með smávægileg frávik og 30% með veruleg frávik).
- Gert er ráð fyrir að við innleiðingu Tryggs geti fjöldi leiðréttinga helmingast.
- Slíkt hefur veruleg áhrif á álag í afgreiðslu mála hjá TR og losar um starfsfólk til að sinna öðrum þáttum en leiðréttingum og innheimtu.

Ellilífeyrir – Breytingar á verklagi og innleiðingar á rafrænum stjórnsýslukerfum hefur þegar skilað um 23 milljónum króna í innra hagræði á ársgrundvelli. Fyrirhugaðar aðgerðir geta skilað um 16 milljónum til viðbótar

Taflan gefur yfirlit yfir útreikning innra hagræðis

- Taflan til hliðar tekur saman áhrif þeirra liða í innri kostnaði TR sem taka breytingum í samhengi þeirra þátta sem fjallað hefur verið um að framan.
- Þess ber að geta að hér er ekki ætlunin að gefa tæmandi yfirlit heldur aðeins setja fram gróft kostnaðarmat fyrir afmarkaða þætti.
- Til viðbótar má nefna að vaxtareikningur á minni fjárbindingu er ekki tekinn með í útreikninginn en sú fjárhæð getur hlaupið á tugum milljóna árlega.

Niðurstaða

- Sparnaður í innra starfi sem þegar hefur náðst nemur tæpum 23 m.kr. á ári eins og sjá má í mismunatólu kostnaðar í núverandi ástandi og því ástandi sem var áður.
- Viðbótarsparnaður frá því sem nú er með innleiðingu Tryggs er metinn sem ríflega 16 m.kr. skv. þessari aðferð.
- Heildarsparnaður þeirra aðgerða sem hér eru til umfjöllunar nema því um 39 m.kr. á ársgrundvelli.
- Það er ítrekað hér að fjárbinding vegna ofgreiðslu lífeyris er ekki tekin með í þennan útreikning, en það myndi auka hagræði þessara aðgerða enn frekar.

Lýsing	Ein.verð	Fyrir	Núna	Eftir
Breyting á fjölda útsendra bréfa				
Sendir greiðsluseðlar pr. mán	80 kr.	30.000	7.500	-
Sendir launamiðar á ári	80 kr.	30.000	30.000	-
Send árleg tekjuáætlun	120 kr.	30.000	30.000	-
Kostnaður á ársgrundvelli		34.800.000 kr.	13.200.000 kr.	0 kr.
Færri frávik vegna betri tekjuáætlana				
Hlutfall of-/vangreiðslna		60%	50%	25%
Fjöldi ofgreiðslna		9.000	7.500	3.750
Fjöld vangreiðslna		9.000	7.500	3.750
Breyting á kostnaði vegna ofgreiðslu				
Fjöldi mála		9.000	7.500	3.750
Vinnuliður pr. mál + álag f. fastan kostn.	500 kr.	4.500.000 kr.	3.750.000 kr.	1.875.000 kr.
Útsending tveggja bréfa	160 kr.	1.440.000 kr.	1.200.000 kr.	600.000 kr.
		5.940.000 kr.	4.950.000 kr.	2.475.000 kr.
Breyting á kostnaði vegna vangreiðslu				
Fjöldi mála		9.000	7.500	3.750
Vinnuliður pr. mál + álag f. fastan kostn.	100 kr.	900.000 kr.	750.000 kr.	375.000 kr.
Útsending bréfs	80 kr.	720.000 kr.	600.000 kr.	300.000 kr.
		1.620.000 kr.	1.350.000 kr.	675.000 kr.
Liðir innri kostnaðar sem taka breytingu		42.360.000 kr.	19.500.000 kr.	3.150.000 kr.
Innra hagræði á ári			22.860.000 kr.	16.350.000 kr.

Kafli 5.5

Samandregin niðurstaða

Ellilífeyrir - Niðurstaða SCM mælingar sýnir fram á 65 milljón króna lækkun kostnaðar á ári fyrir notendur samfara rafvæðingu þjónustu og aðgerðum til einföldunar.

Ætla má að innri sparnaður af sömu aðgerðum nemi um 39 milljónum króna á ári

Framsetning almennrar niðurstöðu

- Taflan að neðan sýnir samandregna niðurstöðu kostnaðarmælinga fyrir greiðslu ellilífeyris á grunni SCM aðferðarinnar, að viðbættu grófu mati á innra hagræði.
- Taflan vísar til kostnaðarbreytinga sem orðið hafa samfara þeim aðgerðum sem að framan hefur verið lýst. Hagræði er mælt sem lækkun kostnaðar, að gefnu óbreyttu þjónustustigi.

Ytra hagræði

- Kostnaðarmæling sýnir að ábati skapast m.a. af móttöku TR á rafrænum fylgigögnum í umsóknarferlinu og minni póstsamskiptum.

Innra hagræði

- Ábati skapast m.a. af einföldun í verklagi og bættri upplýsingamiðlun til notenda sem leiðir af sér:
 - Fækkun bréfasendinga.
 - Færri leiðréttingar vegna frávíka í greiðslum.
- Fjárbinding vegna ofgreiðslu bóta er ekki vaxtareiknuð í þessu dæmi en þær fjárhæðir sem þar um ræðir geta verið verulegar.
- Niðurstöður sýna að sá ábati sem hefur þegar náðst nemur 23 m.kr., en fyrirhugaðar aðgerðir geta skilað 16 m.kr. á ársgrundvelli.

Flokkur	Lýsing á aðgerðum	Mælt hagræði á ársgrundvelli
Hagræði notenda (ytra)	Öflun upplýsinga, frágangur umsóknar og fylgigagna, sending gagna og samskipti við TR.	65 m.kr.
Hagræði í innra starfi	Breyting í innri kostnaði samfara breyttu verklagi.	39 m.kr.
Samtals		104 m.kr.

Kafli 6

Fæðingarorlof - SCM kostnaðarmat

Kafli 6.1

Reglur um starfsemi og fjöldi mála

Fæðingarorlof – Viðfangsefni SCM mælingar

Viðfangsefni

- Foreldrar eiga rétt á greiðslu fæðingarorlofs frá Fæðingarorlofssjóði (FOS) að tilteknum skilyrðum uppfylltum.
- Ferlið felur í sér að foreldrar sækja um greiðslu hjá sjóðnum og standa skil á tilteknum upplýsingum til að sýna fram á rétt sinn til greiðslna.

Markmið sem lagt var upp með

- Markmið verkefnisins var að meta hagræði af rafrænum samskiptum til lækkunar á kostnaði umsækjenda og í innra starfi.
- Í tilfalli FOS var lögð áhersla á að meta hagræði einstaklinga af aukinni rafvæðingu og einföldun í starfsháttum FOS og áhrifum bættrar upplýsingagjafar.

Aðferðafræði

- Við úrlausn þessa verkefnis var unnið eftir aðferðafræði SCM.
- Í því felst meðal annars að útgangspunktur greiningarinnar var sú umgjörð laga og reglna sem mótar starfsemina.
- Á grundvelli greiningar á regluverki var litið til þess hvaða kostnað einstaklingar bera í samskiptum við opinbera aðila.
- Kostnaðarmælingar voru byggðar á einföldun og stöðlun líkra aðgerða fyrir öll viðfangsefnin sem komu til skoðunar.

Útgangspunktur athugunar og afmörkun

Mælingar á ytri kostnaði

- Reynt var að leggja mat á áhrif tiltekinna breytinga í innra starfi FOS á kostnað einstaklinga.
- Við kostnaðarmat var lögð áhersla á að meta arðsemi aðgerða sem þegar höfðu farið fram, auk þess sem reynt var að meta hagræði af mögulegum aðgerðum í framhaldinu.
- Þegar niðurstöður hafa fengist um kostnað í núverandi ástandi má nota þær til að greina hvort og hvar megi finna svigrúm til framfara.

Mælingar á innri kostnaði

- Reynt var að meta þau áhrif sem einföldunaraðgerðir hafa á innra starf, einkum fjölda mála sem krefjast eftirfylgni.

Afmörkun

- Til einföldunar var aðeins litið til fæðingarorlofsgreiðslna til foreldra á vinnumarkaði og einnig litið framhjá heilsufarslegum sértilvikum.
- Umfjöllun miðar því aðeins við umsóknir foreldra sem uppfylla skilyrði um þátttöku á vinnumarkaði (þ.e. greiðslu fæðingarorlofs en ekki fæðingarstyrks eða styrks til námsmanna).

Fæðingarorlof – Yfirlit yfir fjölda mála og forsendur

Atburðir	Fjöldi	Skýring
<i>Áætlaður fjöldi fæðinga á ári</i>	4.500	Skv. Hagstofu voru fæðingar 4.835 á árinu 2008.
<i>Hámarksfjöldi umsókna á ári skv. fæðingartölu</i>	9.000	Gert er ráð fyrir að tveir foreldrar sækji um vegna hvorrar fæðingar.
<i>Meðalfjöldi mála í vinnslu á mánuði hjá FOS 2008</i>	780	Þessi tala er fengin frá FOS.
<i>Hlutfall mála vegna foreldra á vinnumarkaði</i>	90%	Umsóknir foreldra á vinnumarkaði er um 90% af heildarfjölda.
<i>Tímagjald fyrir notanda þjónustu</i>	2.000 kr./klst	Skv. Hagstofu er þetta meðaltalstímakaup á Íslandi 2008.

Mat á fjölda fæðinga og fjölda mála

- Taflan að ofan sýnir út frá gögnum Hagstofu að þess má vænta að afgreidd mál á ári séu tæplega 9.000 hjá FOS.
- Málafjöldi hjá FOS á ári er að jafnaði nokkuð hærri en fæðingartölur gefa til kynna. Foreldrar geta dregið orlofstöku og greiðslur í allt að 18 mánuði frá fæðingu barns sem þýðir að eitt mál getur verið skráð á fleiri en einu ári.

Verklag við greiningu og afmörkun

- Í þessu verkefni er aðeins litið til verklags við greiðslur þar sem foreldrar uppfylla skilyrði um þátttöku á vinnumarkaði. Það eru um 90% mála hjá FOS.
- Það jafngildir ríflega 8.000 umsóknum á ári. Við mat á fjölda verður til einföldunar miðað við 9.000 og til að gefa gleggri hugmynd um heildarkostnað.

Mat á einingaverði / tímagjaldi almennings

- Tímagjald er reiknað út frá gögnum Hagstofu um meðaltalsmánaðarlaun í hagkerfinu árið 2008 og reiknað niður á tímagjald og námundað.
- Tímagjald í þessu samhengi er fyrst og fremst viðmiðunargildi.
- Markmiðið með notkun tímagjalds er að leggja áherslu á að tími borgara er einnig verðmætur og gefa þeim þætti vægi í SCM útreikningi.

Tímamæling aðgerða

- Viðtöl voru tekin við umsækjendur um fæðingarorlof og farið yfir ferilinn í einstaklingsviðtölum og niðurstöður skráðar.

Fæðingarorlof - Reglur sem móta umsóknarferlið og tenging við upplýsingakröfur

Yfirlit reglna

- Þær reglur sem móta umsóknarferil fæðingarorlofs samanstanda af lögum, reglugerðum og útfærslu þeirra í innra starfi FOS skv. verklagsreglum sjóðsins.
- Tilvísanir í lög um upplýsingakröfur eru almennar en útfærsla þeirra er að nokkru háð innri reglum FOS.

Samantekt skilyrða

- Samkvæmt lögum 95/2000 um fæðingar- og foreldraorlof er tiltekið að réttur til fæðingarorlofs stofnist við fæðingu barns.
- Fyrir greiðslu fæðingarorlofs eru einnig sett lágmarksskilyrði um þátttöku á vinnumarkaði.
- Fyrirkomulag orlofstöku og greiðslna úr sjóðnum er háð samráði launþega og vinnuveitanda sem þýðir að uppáskrift vinnuveitanda er nauðsynleg í ferlinu.
- Umsækjandi þarf að uppfylla kröfur sem sjóðurinn setur svo FOS geti greitt einstaklingum í samræmi við lög.

Yfirlit yfir upplýsingakröfur í ferlinu

- Í einföldustu umsókn um fæðingarorlof þarf að skila inn eftirfarandi gögnum:
 - Útfylltu umsóknareyðublaði.
 - Vottorði um áætlaðan fæðingardag.
 - Tilkynningu um fæðingarorlof ásamt áætlun um tilhögun orlofstöku, staðfest af vinnuveitanda.
 - Afriti síðustu tveggja launaseðla fyrir töku fæðingarorlofs.

Tenging upplýsingakrafna við lög í ferlinu

Skil á umsókn

- 15. gr. laga nr. 95/2000 um fæðingar- og foreldraorlof tiltekur að skila þurfi inn umsókn á þar til gerðu eyðublaði ásamt tilkynningu um fæðingarorlof með áritun vinnuveitanda.

Krafa um staðfestingu fæðingardags

- Í 2. mgr. 8. gr. laga nr. 95/2000 um fæðingar- og foreldraorlof er tiltekið að ef foreldri hyggst hefja töku fæðingarorlofs fyrir fæðingardag barns skuli staðfesta daginn með læknisvottorði.
- Í 1. mgr. 15. gr. sömu laga er tiltekið að sækja skuli um fæðingarorlof sex vikum fyrir áætlaðan fæðingardag sem setur í raun þá kröfu á foreldra að skila inn vottorði um áætlaðan fæðingardag.

Fyrirkomulag orlofstöku

- Í 2. mgr. 9. gr. laga nr. 95/2000 um fæðingar- og foreldraorlof er tiltekið að FOS skuli aðeins greiða út fæðingarorlof byggt á skriflegri áætlun sem er staðfest með áritun vinnuveitanda.

Aðrar kröfur um upplýsingar í ferlinu

- FOS fer fram á að umsækjendur skili inn afriti af tveimur síðustu launaseðlum með umsókn.
- Að mati FOS eru launaseðlar nauðsynlegir bæði vegna mögulegra tafa í upplýsingum frá staðgreiðsluskrá og einnig til þess að auka áreiðanleika í launaútreikningi sjóðsins (af launaseðlum má fá mikilvægar upplýsingar um tilhögun launagreiðslna).

Kafli 6.2

Ferill frá sjónarhóli umsækjenda

Fæðingarorlof - Lýsing á umsóknarferli um fæðingarorlof hjá Fæðingarorlofssjóði

Umsóknarferill frá sjónarhóli umsækjenda

- SCM byggir á því að líta á ferilinn frá sjónarhóli umsækjenda. Í grundvallaratriðum er þessi ferill fremur einfaldur í tilfalli umsókna um fæðingarorlof.

Umsóknarferill í fimm skrefum

1. Kynna sér kerfið og sækja umsóknareyðublað.
 2. Fylla út persónuupplýsingar og skýra fyrirhugaða orlofstöku.
 3. Fá vottorð um áætlaðan fæðingardag í mæðraskoðun.
 4. Fá vinnuveitanda til að staðfesta fyrirkomulag orlofstöku.
 5. Fá afrit tveggja launaseðla hjá vinnuveitanda eða í heimabanka.
 6. Taka saman gögn, yfirfara og senda til FOS.
- PwC hefur framkvæmt grófa tímamælingu á þessum þáttum byggt á viðtölum við aðila sem hafa nýverið verið í samskiptum við FOS.
 - PwC hefur einnig rætt við aðila sem hafa bæði átt samskipti við FOS nýlega og áður en breytingar sem rætt var um í fyrri kafla áttu sér stað.
 - Reynt verður að meta kostnað bæði fyrir og eftir þær breytingar.

Viðmiðun Skýring

Fyrir	Kostnaðarmæling miðað við frásögn notenda fyrir breytingar.
Núna	Kostnaðarmæling eins og málum er háttað í dag.
Eftir	Afstaða tekin til tiltekinna aðgerða og þær kostnaðarmældar.

Nokkur atriði um aðgerðir einstaklinga í umsóknarferlinu

Skil á upplýsingum til FOS og sendingar

- Umsækjendur geta lokið öllum gagnaskilum til FOS í venjulegri umsókn með því að senda skjöl með tölvupósti eða símbréfi.

Krafa um samkomulag við vinnuveitanda

- Lögin tilgreina að vinnuveitandi skuli staðfesta tilkynningu um töku fæðingarorlofs.
- Þó sending skjalsins geti verið rafræn getur umsækjandi ekki komist hjá því að funda með vinnuveitanda og semja um tilhögun.
- Lögin tiltaka að vinnuveitandi haldi eftir frumriti en það virðist ekki hafa sérstaka þýðingu í þessu samhengi þar sem sjóðurinn fær afrit frá umsækjanda.

Vottorð um áætlaðan fæðingardag

- Vottorðið er útgefið við venjubundna mæðraskoðun.
- Eina fyrirhöfn umsækjenda í núverandi kerfi er að koma vottorði til skila ásamt öðrum fylgiskjöllum.
- Möguleg einföldun gæti falið í sér að heilbrigðisstofnanir gætu sent þetta vottorð í tölvupósti beint til FOS. Slík aðgerð yrði nánast fyrirhafnarlaus í undirbúningi, en myndi ekki spara mjög mikið.

Fæðingarorlof – Myndræn framsetning á umsóknarferli



Umsóknarferill frá sjónarhóli umsækjenda

- Nálgun SCM byggir á því að meta aðgerðir frá sjónarhóli notanda opinberrar þjónustu.
- Í tilfelli fæðingarorlofs er þessi ferill fremur einfaldur. Hér til hliðar er þetta ferli sett fram í grófum dráttum byggt á lýsingu raunverulegra notenda.

Umsóknarferill í fimm skrefum

Almenn upplýsingaöflun

- Umsækjendur þurfa að hefjast handa við að kynna sér kerfið og hvaða kröfur þeir þurfa að uppfylla. Þetta skref getur falið í sér upplýsingaöflun á netinu eða símleiðis, sækja umsóknareyðublað og fara yfir upplýsingar.

Umsókn

- Þetta skref felur í sér að afla nauðsynlegra upplýsinga til að fylla út umsóknareyðublað.
- Flókið eða torskiljanlegt eyðublað lengir þann tíma sem þetta tekur.

Vottorð um áætlaðan fæðingardag

- Umsækjendur þurfa að nálgast vottorð um áætlaðan fæðingardag. Vottorðið er afgreitt samhliða mæðraskoðun.

Tilkynning vinnuveitenda

- Þetta skref felst í að nálgast eyðublað, funda með vinnuveitenda og semja um fyrirkomulag orlofstöku.

Afrit af launaseðlum

- Skrefið felur í sér að fá afrit tveggja launaseðla hjá vinnuveitanda eða í heimabanka.

Senda gögn

- Taka saman gögn, yfirfara og staðfesta. Upplýsingar sendar til FOS með pósti eða rafrænum hætti.

Kafli 6.3

Viðfangsefni SCM mælinga

Fæðingarorlof - Lýsing á þáttum í starfsemi sem móta kostnaðarmælingar

Bættir úr starfsemi sem hafa áhrif á SCM kostnaðarmælingu

- FOS hefur síðustu ár unnið að endurskoðun verklags og notkun upplýsingakerfa við afgreiðslu mála.
- Markmið þeirra aðgerða hafa m.a. snúið að:
 - Auknum áreiðanleika í innra starfi sem getur fækkað mistökum og leiðréttingum.
 - Einföldun á verklagi sem gerir minni kröfur til notenda þjónustunnar.
 - Bættri upplýsingagjöf, skýrari framsetningu á leiðbeiningum og eyðublöðum sem ætluð eru notendum þjónustunnar.

Dæmi um beinar aðgerðir FOS

1. Einföldun eyðublaða og bættar leiðbeiningar

- FOS hefur unnið að einföldun eyðublaða með það að markmiði að þau séu auðskiljanleg og auðveld í útfyllingu.
- Árangur slíkra aðgerða getur stýtt tíma notenda við útfyllingu og að kynna sér rétt sinn og skyldur.

2. Bætt almenn upplýsingagjöf

- FOS hefur unnið markvisst að bættari upplýsingagjöf.
- Það felur í sér skýrari framsetningu leiðbeininga og eyðublaða auk markvissari notkun heimasíðu.
- Bæklingur hefur verið gefinn út og verið dreift til verðandi foreldra þar sem réttindi þeirra og reglur sjóðsins eru kynntar.

3. Aukin notkun upplýsingakerfa og gagnatenginga

- Þiggjendur greiðslna frá FOS fá nú senda rafræna launaseðla í heimabanka sem tilgreina fjárhæð greiðslna og lykilupplýsingar um greiðslutilhögun.
- Tenging upplýsingakerfa FOS við staðgreiðsluskrá RSK eykur áreiðanleika í innri vinnslu FOS en gerir einnig minni kröfur til notenda að skila upplýsingum um launatölur og skattframtölum.
- Tenging upplýsingakerfa FOS við þjóðskrá tryggir að fæðing barns og forsjárstaða foreldris er uppfærð með sjálfvirkum hætti.
- Tenging við Reiknistofu bankanna staðfestir réttmæti bankaupplýsinga umsækjenda.

4. Bætt þjónusta

- Á vefsíðu FOS er kynnt með fyrirvara að launaseðlar hafi verið sendir í heimabanka þiggjenda greiðslna. Notendur þjónustu geta því farið inn á heimabanka og yfirfarið útreikning áður en greiðsla fer fram. Þeim gefst því kostur á að gera athugasemd ef ástæða er til.
- Leiðréttingar á launagreiðslum geta verið flóknar og tafsamar. Því getur það verið mikilvægt fyrir FOS að fá athugasemdir tímanlega.
- Starfsmenn FOS vakta skipulega upplýsingar um biðtíma símtala til FOS sem þýðir að hægt er að bregðast við álagstoppum og draga úr kostnaði notenda.
- Auknir möguleikar eru á að taka á móti gögnum með rafrænum hætti.

Fæðingarorlof – Samantekin áhrif aðgerða Fæðingarorlofssjóðs á innri og ytri kostnað

Möguleg áhrif aðgerða sem að framan eru nefndar

- Þær aðgerðir sem nefndar eru að framan eru til þess fallnar að
 - Draga úr kostnaði notenda.
 - Draga úr innri kostnaði.
 - Tryggja betur stjórnvaldsmarkmið.
- Með slíkum aðgerðum ættu boðleiðir milli notenda og FOS að styttest, auk þess sem tilvikum fækkar þar sem eyðublöð eru ranglega útfyllt og FOS þarf að kalla eftir viðbótargögnum.

1. Minni kostnaður notenda

- Ætla má að kostnaður notenda minnki vegna margra þátta. Þeirra á meðal má nefna að:
 - Notandi ver styttri tíma til að kynna sér kröfur, réttindi og umsóknarferilinn.
 - Skýrari upplýsingar fækka tilvikum þar sem notendur þurfa að afla sér viðbótarupplýsinga. Það minnkar aftur álag á símsvörun og bætir þjónustu.
 - Notandi ver styttri tími til að fylla út eyðublöð.
- Einnig má nefna að einfaldari eyðublöð og betri leiðbeiningar geta valdið því að þeim tilvikum fækki þar sem eyðublöð eru ranglega útfyllt. Því má vænta þess að FOS þurfi sjaldnar að fara fram á á að notendur sendi viðbótargögn og frekari skýringar.

2. Dregið er úr innri kostnaði

- Reynslan sýnir að álagstoppur við mánaðamót lækka samfara einfaldara vinnsluferli og bættri upplýsingagjöf.
- Tilvikum þar sem endursenda þarf umsóknir vegna þess að upplýsingar vantar eða þær eru ranglega útfylltar fækkar.
- Beinar gagnatengingar draga úr þörf á innslætti upplýsinga og villuhættu, sem styttrir vinnsluferil mála.

3. Stjórnvaldsmarkmið ganga betur eftir

- Auknar gagnatengingar auka áreiðanleika skráninga auk þess sem minna þarf að reiða sig á upplýsingar frá notendum um þætti sem móta réttindastöðu þeirra.
- Virkara innra eftirlit tryggir aukinn áreiðanleika í vinnslu og færri mistök, sem dregur úr hættu á því að réttindum sé ranglega úthlutað eða mál ranglega afgreidd.

Tímaviðmið mælinga

- Kostnaðarmælingar í þessu viðfangsefni tóku mið af þremur tímapunktum:
 - Grundvöllur mælinga er ástandið eins og það er í dag (e. baseline measurement).
 - Reynt verður að meta á þeim grunni hver kostnaður var áður en aðgerðir hófust.
 - Sett verður fram gróft mat á mögulegu viðbótarhagræði fyrir tiltekna aðgerðir.

Kafli 6.4

Niðurstaða SCM mælinga

Kafli 6.4.1

Ytra hagræði

Fæðingarorlof - Tímamæling leiddi í ljós að ferill venjulegrar umsóknar hjá FOS tekur notendur nú fjórar klukkustundir en tók sex stundir fyrir rafvæðingu upplýsingakerfa og einföldun verklags

Niðurstaða tímamælingar

- PwC framkvæmdi tímamælingu skv. aðferðafræði SCM á því hve langan tíma það tæki venjulegan notanda að ganga frá og senda fullnægjandi umsókn um fæðingarorlof til FOS.
- Tímamælingin miðaði við öll samskipti og aðgerðir frá því að einstaklingur hefur undirbúning umsóknar þar til réttindum hefur verið úthlutað og notandi móttekur þá þjónustu sem hann á rétt á.
- Það er ítrekað hér að aðeins er litið til hefðbundinnar afgreiðslu fæðingarorlofs fyrir foreldra á vinnumarkaði en litið er framhjá heilsufarslegum sértilvikum, vafa- og kærumálum.

Tímamæling í dag (dálkur “Núna” í töflu)

- Niðurstaða mælingar gefur til kynna að það taki venjulegan umsækjanda um fjórar klukkustundir að ganga frá og senda fullnægjandi umsókn í dag.

Tímamæling fyrir rafvæðingu afgreiðslu (dálkur “Fyrir” í töflu)

- Niðurstöður mælinga benda til að fyrir þær aðgerðir sem FOS hefur gripið til hafi venjulegur umsækjandi þurft að verja um sex klukkustundum af eigin tíma til að skila inn fullnægjandi umsókn til FOS.

Sparnaður af aðgerðum sem þegar hefur verið náð

- Þær aðgerðir sem þegar hefur verið gripið til spara því meðalnotanda þjónustunnar sem nemur tveimur klukkustundum.
- Það tekur því skemmri tíma að fá sömu þjónustu sem jafngildir hagræði hjá notendum.

Viðfangsefni: Fæðingarorlof

IO/DR	Lög/reglug	T	Fyrir	Núna
Tegund	Regluverk	Lýsing á aðgerð	Tími pr. mál	Tími pr. mál
IO1	L. 95/2000	Umsóknareyðublað og sending	4,00 klt.	2,25 klt.
		Kynna sér kröfur	0,75 klt.	0,50 klt.
		Eyðublað fyllt út	1,25 klt.	0,50 klt.
		Meðhöndlun fylgigagna-yfirferð	1,00 klt.	0,75 klt.
IO2	L. 95/2000	Gögn send	1,00 klt.	0,50 klt.
		Staðfesting fæðingardags	0,25 klt.	0,25 klt.
IO3	L. 95/2000	Nálgast gögn	0,25 klt.	0,25 klt.
		Afrit launaseðla - öflun gagna	1,00 klt.	0,50 klt.
IO4	L. 95/2000	Nálgast gögn	1,00 klt.	0,50 klt.
		Samráð við vinnuveitanda	0,75 klt.	0,75 klt.
		Nálgast gögn	0,25 klt.	0,25 klt.
		Eyðublað fyllt út	0,50 klt.	0,50 klt.
Samtals			6,00 klt.	3,75 klt.

Túlkun niðurstaðna

- Hver tímamæld aðgerð er rakin til upplýsingakröfu sem á sér vísun í tiltekna lagagrein, reglugerð eða verklagsreglu hjá FOS.
- Stytting umsóknarferils um 2 klukkustundir á sér vísun í tilteknar breytingar í meðferð umsókna.

Fæðingarorlof - Töflurnar að neðan sýna kostnaðarútreikning notenda við að sækja þjónustu FOS í dag og fyrir breytingar

1. Niðurstaða kostnaðarmælingar – “Núna” – núverandi ástand

- Taflan að neðan sýnir hvernig tímamæling er reiknuð yfir í kostnað með því að bæta við tímagjaldi og reikna útlagðan kostnað vegna sendinga umsóknargagna.

Viðfangsefni: FOS (umsóknarferlið) - "Núna"

IO/DR	Lög		T	L	V = T x L	N	M	K	T x M	(VxM)+(CxM)
Tegund	Regluverk	Lýsing á aðgerð	Tími pr. mál	Laun á tímaein.	Verð á umsókn	Mála fjöldi	Mála fjöldi á ári	Útl. kostn. pr. mál	Σ Tími	Σ Reglukostn.
IO1	L. 95/2000	Umsóknareyðublað	2,25 klt.	2.000 kr	4.500 kr	8.000	8.000	42 kr	18.000 klt.	36.336.000 kr
IO2	L. 95/2000	Staðfest fæðingardags.	0,25 klt.	2.000 kr	500 kr	8.000	8.000	0 kr	2.000 klt.	4.000.000 kr
IO3	L. 95/2000	Afrit launaseðla	0,50 klt.	2.000 kr	1.000 kr	8.000	8.000	0 kr	4.000 klt.	8.000.000 kr
IO4	L. 95/2000	Samráð vinnuveitanda	0,75 klt.	2.000 kr	1.500 kr	8.000	8.000	0 kr	6.000 klt.	12.000.000 kr
Samtals			3,75 klt.		7.500 kr	8.000	8.000	42 kr	30.000 klt.	60.336.000 kr

2. Niðurstaða tímamælingar – “Fyrir” – kostnaður fyrir aðgerðir

- Taflan að neðan sýnir kostnað notenda þjónustunnar eins og hann var fyrir breytingar.

Viðfangsefni: FOS (umsóknarferlið) - "Fyrir"

IO/DR	Lög		T	L	V = T x L	N	M	K	T x M	(VxM)+(CxM)
Tegund	Regluverk	Lýsing á aðgerð	Tími pr. mál	Laun á tímaein.	Verð á umsókn	Mála fjöldi	Mála fjöldi á ári	Útl. kostn. pr. mál	Σ Tími	Σ Reglukostn.
IO1	L. 95/2000	Umsóknareyðublað	4,00 klt.	2.000 kr	8.000 kr	8.000	8.000	70 kr	32.000 klt.	64.560.000 kr
IO2	L. 95/2000	Staðfest fæðingardags.	0,25 klt.	2.000 kr	500 kr	8.000	8.000	0 kr	2.000 klt.	4.000.000 kr
IO3	L. 95/2000	Afrit launaseðla	1,00 klt.	2.000 kr	2.000 kr	8.000	8.000	0 kr	8.000 klt.	16.000.000 kr
IO4	L. 95/2000	Samráð vinnuveitanda	0,75 klt.	2.000 kr	1.500 kr	8.000	8.000	0 kr	6.000 klt.	12.000.000 kr
Samtals			6,0 klt.		12.000 kr	8.000	8.000	70 kr	48.000 klt.	96.560.000 kr

Fæðingarorlof - Lýsing á helstu liðum kostnaðarbreytinga

Niðurstaða tímamælingar

- Hér á eftir verður helstu liðum sem breytast milli mælipunkta lýst.
- Það er ítrekað hér að aðeins er litið til hefðbundinnar afgreiðslu fæðingarorlofs fyrir foreldra á vinnumarkaði en litið er framhjá heilsufarslegum sértilvikum, vafa- og kærumálum.

IO-1: Útfylling umsóknar og sending

- Móttaka FOS á eyðublöðum með tölvupósti og faxi hefur minnkað tíma og kostnað við póstsendingar.
- Einfaldari eyðublöð og skýrari upplýsingagjöf hefur dregið úr þeim tíma sem fer í upplýsingaöflun og meðhöndlun fylgigagna.
- Þeim tilvikum þar sem umsækjendur senda ófullnægjandi upplýsingar í fyrstu og þurfa að eiga í samskiptum við FOS vegna leiðréttinga hefur fækkað.

IO-2: Vottorð um áætlaðan fæðingardag

- Engin breyting hefur orðið í þessum lið.
- Lækkun kostnaðar í sendingu samfara því að umsækjendur geta sent umsóknargögn með tölvupósti er mælt til lækkunar í liðnum að ofan.

IO-3: Afrit launaseðla

- Sá tími sem fer í að afla launaseðla og útbúa til sendingar hefur styst samfara aðgengi launaseðla í heimabönkum.
- Í þeim tilvikum er einnig auðveldara að senda þá rafrænt til FOS.
- Þessi stytting er ekki afleiðing af beinum aðgerðum FOS en hefur þó áhrif til styttingar á ferlinu.

IO-4: Tilkynning um töku fæðingarorlofs – samráð við vinnuveitanda

- Engin breyting hefur orðið í þessum lið.
- Umsækjendur þurfa enn að hafa samráð við vinnuveitanda og fá hann til að skrifa upp á fyrirkomulag orlofstöku.

Útlagður kostnaður

- Útlagður kostnaður á hvert mál er reiknaður út frá áætluðum kostnaði við póstlagningu og ferðir á pósthús.
- Einingaverð í töflunni er lægra en nemur kostnaði fyrir hvert skipti þar sem það er lækkað til að endurspegla fjölda þeirra sem notar póstsamskipti samanborið við fjölda þeirra sem nota rafræn samskipti.

Túlkun niðurstaðna

- Kostnaðarlækkun notenda nemur um 36 m.kr. á ársgrundvelli skv. þeirri aðferð sem beitt er og forsendum sem stuðst er við.

Fæðingarorlof - Samanburður kostnaðar milli tímabila

Niðurstaða tímamælingar “Fyrir”

- Rætt var við notendur þjónustu FOS sem höfðu sótt um fyrir rafvæðingu innri ferla og þeir spurðir um framgang og tíma sem meðferð mála tók.
- Nokkrir nefndu að tafir hefðu skapast vegna þess að reglur voru óskýrar og það þurfti því að gera nokkrar atrennur til að senda fullnægjandi upplýsingar.
- Í hvert sinn barst bréf frá FOS, viðbótarupplýsinga var aflað og þær sendar með pósti.

Fyrirvarar við túlkun niðurstaðna

- Vert er að ítreka eftirfarandi atriði varðandi túlkun niðurstaðna:
 - SCM er ætlað að veita vísbendingu um kostnað fremur en nákvæmt tölugildi.
 - Allar mælingar byggja á nálgun fremur en nákvæmri mælingu.
 - Meiri óvissa er háð mælingum á liðnu ástandi (þ.e. á ástandi “fyrir”).

Viðfangsefni:		Fæðingarorlof	
Lög/reglug		Fyrir	Núna
Regluverk	Lýsing á aðgerð	Tími pr. mál	Tími pr. mál
L. 95/2000	Skila umsókn	4,00 klt.	2,25 klt.
	Kynna sér kröfur	0,75 klt.	0,50 klt.
	Eyðublað fyllt út	1,25 klt.	0,50 klt.
	Yfirferð og leiðrétting	1,00 klt.	0,75 klt.
	Gögn send	1,00 klt.	0,50 klt.
L. 95/2000	Skila staðfestingu á fæðingardegi	0,25 klt.	0,25 klt.
	Nálgast gögn	0,25 klt.	0,25 klt.
L. 95/2000	Skila Afriti launaseðla	1,00 klt.	0,50 klt.
	Nálgast gögn	1,00 klt.	0,50 klt.
L. 95/2000	Skila staðfestingu á orlofi	0,75 klt.	0,75 klt.
	Nálgast gögn	0,25 klt.	0,25 klt.
	Eyðublað fyllt út	0,50 klt.	0,50 klt.
	Samtals	6,0 klt.	3,75 klt.
	Laun-gjald á tímaeiningu	2.000 kr	2.000 kr
	Verð pr. umsókn	12.000 kr	7.500 kr
	Málafjöldi á ári	8.000	8.000
	Σ Tími	48.000 klt.	30.000 klt.
	Meðal fastur kostnaður pr mál	70 kr	42 kr
	Σ Reglukostnaður	96.560.000 kr	60.336.000 kr
	Reiknað hagræði		36.224.000 kr

Kafli 6.4.2

Innra hagræði

Fæðingarorlof - Mat á innra hagræði tekur mið af þeim breytingum sem aðgerðir gagnvart notendum hafa á innra starf (1 af 2)

Lýsing á áhrifaþáttum á innra hagræði

- Samfara breytingum á þjónustu við notendur verða breytingar í innra starfi FOS sem hafa áhrif á kostnað.

Áhrif rafrænna launaseðla

- Móttakendur greiðslna frá FOS fá nú sendan rafrænan launaseðil í heimabanka sem ekki var gert áður. Tilkynning er jafnframt sett á heimasíðu sjóðsins þegar launaseðlar eru tilbúnir.

- Það hefur tvíþætta þýðingu fyrir innri kostnað:

1. Lægri álagstoppur um mánaðamót

- Bætt upplýsingamiðlun um tilhögun greiðslna þýðir að færri þiggjendur greiðslna hringja inn og leita upplýsinga og útskýringa.
- Áður stóð álagstoppur í afgreiðslu í um viku kringum mánaðamót þar sem símtöl voru um fjórum sinnum fleiri en í öðrum tíma mánaðar.
- Starfsmenn FOS voru að verulegu leyti bundnir við svörun erinda í eina vinnuviku á mánuði vegna þessa.

2. Færri leiðréttingar

- Með því að birta greiðsluupplýsingar fyrirfram geta umsækjendur sett fram athugasemdir og ábendingar áður en greiðsla á sér stað.
- Þannig er hægt að leiðrétta launaútreikning áður en greiðsla fer fram, sem sparar mikinn tíma miðað við að gera leiðréttingar á greiðslum til launþega, lífeyrissjóða o.s.frv.

Áhrif rafrænna tenginga í skráningu gagna

- Nýtt skráningarkerfi byggir á beinum rafrænum tengingum við aðra gagnagrunna. Þar má nefna gagnatengingu við staðgreiðsluskrá ríkisskattstjóra (RSK) og gagnatengingu við Reiknistofu bankanna til að tryggja rétta skráningu bankaupplýsinga.

Beintenging við staðgreiðsluskrá RSK

- Við skráningu umsókna eru upplýsingar um tekjur umsækjenda sóttar sjálfvirk.
- Það dregur úr innslætti upplýsinga við skráningu og eykur sjálfvirkni. Það eykur áreiðanleika, dregur úr villuhættu og matskenndri meðferð mála.
- Allt þetta eykur áreiðanleika í vinnslu og fækkar frávikum.

Beintenging við Reiknistofu bankanna

- Við skráningu umsókna hafa umsækjendur gefið upp bankareikning til að taka á móti greiðslum.
- Í nýju kerfi FOS kemur í ljós við skráningu hvort bankareikningur er réttur og skráður á umsækjenda. Það þýðir að það er hægt að leiðrétta skráningu nánast samstundis.
- Þó þetta sé ekki stórmál í sjálfu sér var þetta fremur algengt og er leyst mun hraðar í dag en áður var.

Fæðingarorlof - Mat á innra hagræði tekur mið af þeim breytingum sem aðgerðir gagnvart notendum hafa á innra starf (2 af 2)

Almenn áhrif einföldunar og bættrar miðlunar upplýsinga

- Samfara skýrari leiðbeiningum, einfaldari eyðublöðum og einfaldari ferils við afgreiðslu hefur þeim tilvikum fækkað þar sem umsóknir sem berast eru ófullnægjandi.
- Ófullnægjandi umsóknir valda því að FOS þarf að senda út bréf til að kalla eftir viðbótarupplýsingum.
- Það þýðir jafnframt að fleiri mál eru afgreidd í einni atrennu án þess að senda bréflega beiðni um viðbótargögn. Slíkt sparar bæði tíma og póstburðargjöld.

Niðurstaða

- Innra starf FOS við afgreiðslu umsókna hefur að sögn stjórnenda tekið stakkaskiptum á síðustu árum.
 - Álagstoppar í afgreiðslu hafa lækkað.
 - Rafrænar gagnategningar hafa aukið sjálfvirkni í meðferð og skráningu upplýsinga.
 - Bréfaskriftum vegna leiðréttinga og vafamála hefur fækkað.
- Þessir þættir hafa allir áhrif til lækkunar á kostnaði.

Grófur útreikningur á innra hagræði

- Við útreikning á innra hagræði var stuðst við tölur um:
 - Fjölda mála sem FOS sinnir.
 - Fjölda móttekinna símtala og meðallengd þeirra.
 - Mat á fjölda bréfa sem eru send til að óska frekari gagna áður en umsóknir eru frágengnar.
 - Mat á fjölda mála sem eru kláruð án athugasemda.
- Grófur útreikningur bendir til að vægi þessara liða dragi úr kostnaði miðað við það sem annars hefði verið sem nemi um 6,5 m.kr. árlega.
 - Gróft mat á álagi í símsvörun gefur til kynna að það hafi minnkað um 45% miðað við gefnar forsendur. Það hefði að óbreyttu kallað á allt að einu stöðugildi til viðbótar miðað við óbreyttan málafjölda.
 - Gert er ráð fyrir að tíðni útsendinga frá FOS og eftirfylgni erinda frá FOS til umsækjenda helmingist.
- Eins má nefna að fjölgun mála hjá FOS síðustu 2 ár hefur numið á bilinu 5-6%. Aukið hagræði í innra starfi hefur gert það að verkum að auðveldara hefur reynst að mæta þeirri aukningu með sama fjölda stöðugilda.

Kafli 6.5

Aðgerðir til að auka hagræði

Fæðingarorlof - Einfaldar aðgerðir til að draga úr kostnaði notenda - Vottorð um áætlaðan fæðingardag sent beint til FOS

Hvað má gera til að draga úr kostnaði úr núverandi stöðu?

- Hér á eftir verða settar fram hugmyndir um hvað má gera til að draga úr kostnaði notenda þjónustu FOS úr núverandi stöðu.

Vottorð um fæðingardag sent frá heilbrigðisstofnun til FOS

- Algeng leið til að draga úr reglukostnaði einkaaðila er að auka beinar gagnasendingar milli opinberra aðila, fremur en að senda einstaklinga með upplýsingar.
- Í tilfalli fæðingarorlofs mætti búa svo um hnútana að heilbrigðisstofnun sem gefur út vottorð um áætlaðan fæðingardag myndi senda vottorðið beint til FOS.
- Um er að ræða lausn sem ekki krefst mikilla breytinga í starfsháttum heilbrigðisstofnana né FOS.

Lýsing á ferli eftir breytingu

- Starfsmaður heilbrigðisstofnunar útbýr vottorð um áætlaðan fæðingardag skv. beiðni verðandi foreldris og sendir það með tölvupósti á sérstakt pósthfang FOS. Umsækjendur geta fengið afrit.
- Nú kann að vera að FOS fái sent vottorð áður en umsókn berst. Þess vegna þarf starfsmaður FOS að skrá móttöku vottorða með þeim hætti að hægt sé að kalla þau fram þegar umsókn er móttækin.

Áhrif breytinga

- Ef heilbrigðisstofnun kemur vottorði um áætlaðan fæðingardag til FOS má segja að upplýsingakröfum á umsækjendur fækki um eina.
- Umsækjandi um fæðingarorlof þarf ekki að pósthleggja vottorðið eða skanna það og senda með tölvupósti til FOS þar sem það er gert af útgefanda við útgáfu þess.
- Verðandi foreldri þarf þó að mæta í mæðraskoðun til þess að fá vottorðið, en flestir foreldrar mæta í þá skoðun hvort sem er. Skv. upplýsingum frá Landlæknisembættinu eru það um 95% mæðra sem þiggja þá þjónustu.
- Þetta skapar e.t.v. ekki mikinn sparnað þar sem þetta er ekki stór hluti af kostnaði einstaklinga, en er dæmi um aðgerð sem væri einföld í framkvæmd.

Umfjöllun um mögulegar aðgerðir

- Það mætti skoða þá leið að heilbrigðisstofnun sendi rafrænt eintak af vottorði beint á pósthfang verðandi foreldris. Umsækjandi gæti þá sjálfur framsent það eintak til FOS.
- Taka þarf afstöðu til persónuverndarsjónarmiða og hvort heilbrigðisstofnun telji heimilt að senda læknisvottorð á óskyldan aðila (þ.e. FOS). Hugsanlegt er að heilbrigðisstofnun myndi þurfa skriflega beiðni um slíkt sem myndi kalla á skjalavörslu og kostnað.

Fæðingarorlof - Einfaldar aðgerðir til að draga úr kostnaði notenda – verkfærakista forsætisráðuneytis nýtt til að senda rafræn eyðublöð

Rafræn eyðublöð úr verkfærakistu forsætisráðuneytis

- Forsætisráðuneytið hefur útbúið lausn sem stofnanir geta nýtt til að taka á móti rafrænum eyðublöðum og fylgiskjölum með tryggu auðkenni sendanda.
- Um er að ræða lausn sem er tilbúin til notkunar og mætti taka upp með litlum fyrirvara og óverulegum kostnaði.

Lýsing á ferli eftir breytingu

- Umsækjandi auðkennir sig á Ísland.is og skráir upplýsingar á eyðublað á heimasíðu FOS. Eyðublaðið er vistað á tölvu umsækjanda eftir að hafa verið fyllt út.
- Á eyðublaðinu er gátlisti sem tiltekur hvaða fylgigögn er nauðsynlegt að senda með og umsækjandi getur hakað þar við.
- Umsækjandi aflar fylgiskjala á rafrænu formi:
 - Tilkynningu um töku fæðingarorlofs undirritað af vinnuveitanda.
 - Tveggja síðustu launaseðla í heimabanka eða hjá vinnuveitanda.
 - Vottorð um áætlaðan fæðingardag (sbr. fyrri síðu).
- Umsækjandi sendir útfyllt eyðublað/umsókn til FOS ásamt fylgigögnum, með rafrænu auðkenni.

Áhrif breytinga

- Fyrirhöfn umsækjenda við skráningu myndi minnka þar sem hægt væri að skrá upplýsingar beint inn á eyðublaðið og bæta fylgiskjölum við umsókn sem viðhengi.
- Umsækjandi gefur upp pósthfang með rafrænu auðkenni sem þýðir að öll samskipti í framhaldinu (t.d. ef upplýsingar eru ófullnægjandi) geta farið fram gegnum tölvupóst.
- Þetta fyrirkomulag stuðlar að því að öll fylgigögn berist í einu með rafrænum hætti. Skráningar verða staðlaðar og hætta á mistökum minnkar.
- Í tilfelli tilkynningar um fæðingarorlof þarf einnig undirskrift vinnuveitanda á eyðublaðið. Í því tilfelli þarf umsækjandi að fá undirritun vinnuveitanda og skanna inn skjalið þar sem ekki er gert ráð fyrir rafrænu auðkenni vinnuveitanda á þessu stigi.

Umfjöllun

- Miðað við upplýsingakröfur sem gerðar eru í lögum myndi fullgert rafrænt skráningarkerfi krefjast þess að vinnuveitandi hefði einnig rafrænt auðkenni og gæti sent bæði launaseðla og samþykki sitt fyrir tilhögun orlofstöku.
- Slík lausn gæti orðið flókin í útfærslu og því aðeins gert ráð fyrir að umsækjandi fái eintök frá vinnuveitanda og sendi þau í eigin nafni til FOS.
- Vinnuveitendur eiga skv. lögum að geyma frumrit tilkynningar um fæðingarorlof hjá sér. Frekari skyldur eru ekki lagðar á vinnuveitendur í þessu samhengi. Það má þó spyrja hvort sá aðili sem haldi eftir frumriti beri skyldu til að koma því áfram FOS.

Fæðingarorlof - Útreikningur á mögulegu hagræði

Útreikningur á mögulegum ábata

- Gert er ráð fyrir að meðferð eyðublaða og fylgigagna verði einfaldari fyrir umsækjendur.
- Það verður minna mál að hafa yfirsýn yfir fylgigögn og færri aðilar þurfa að notast við póstsendingar.
- Aukin stöðlun í meðferð mála leiðir til þess að í færri tilvikum þarf að óska frekari upplýsinga og þegar það gerist er unnt að notast við tölvupóst fremur en bréfasendingar.
- Reiknaður útlagður kostnaður á hverja umsókn lækkar því verulega.
- Heildarhagræði þessara aðgerða yrði því um 20 m.kr. á ársgrundvelli.

Umfjöllun um væntan ábata

- 20 m.kr. reiknað hagræði notenda sýnir að minni kröfur eru gerðar til þeirra um að verja tíma og fyrirhöfn í samskiptum við FOS.
- Þar er því um að ræða mælikvarða á bættu opinbera þjónustu og góða stjórnarhætti þar sem ríkið hefur hagsmuni borgaranna að leiðarljósi.
- Þetta reiknaða hagræði sýnir því ekki beinan peningalegan sparnað hjá FOS.

Viðfangsefni:

Fæðingarorlof

Lög/reglug		Núverandi ástand "Núna"	Mögulegt ástand "Eftir"
Regluverk	Lýsing á aðgerð	Tími pr. mál	Tími pr. mál
L. 95/2000	Skila umsókn	2,25 klt.	1,50 klt.
	Kynna sér kröfur	0,50 klt.	0,50 klt.
	Eyðublað fyllt út	0,50 klt.	0,25 klt.
	Yfirferð og leiðrétting	0,75 klt.	0,50 klt.
	Gögn send	0,50 klt.	0,25 klt.
L. 95/2000	Staðfesting fæðingardags	0,25 klt.	0,00 klt.
	Nálgast gögn	0,25 klt.	0,00 klt.
L. 95/2000	Skila Afriti launaseðla	0,50 klt.	0,50 klt.
	Nálgast gögn	0,50 klt.	0,50 klt.
L. 95/2000	Skila staðfestingu á orlofi	0,75 klt.	0,50 klt.
	Nálgast gögn	0,25 klt.	0,25 klt.
	Eyðublað fyllt út	0,50 klt.	0,25 klt.
	Samtals	3,75 klt.	2,50 klt.
	Laun-gjald á tímaeiningu	2.000 kr	2.000 kr
	Verð pr. umsókn	7.500 kr	5.000 kr
	Málafjöldi á ári	8.000	8.000
	Σ Tími	30.000 klt.	20.000 klt.
	Meðal fastur kostnaður pr mál	42 kr	12 kr
	Σ Reglukostnaður	60.336.000 kr	40.096.000 kr
	Reiknað hagræði		20.240.000 kr

Kafli 6.6

Samandregin niðurstaða

Fæðingarorlof - Niðurstaða SCM mælingar sýnir fram á 56 milljóna króna lækkun kostnaðar á ári fyrir notendur samfara aðgerðum til einföldunar og rafvæðingu þjónustu. Til viðbótar má ætla að innri sparnaður af sömu aðgerðum nemi um 6,5 milljónum króna á ári

Framsetning almennrar niðurstöðu

- Taflan að neðan sýnir samandregna niðurstöðu kostnaðarmælinga fyrir FOS á grunni SCM aðferðarinnar, að viðbættu grófu mati á innra hagræði.
- Taflan vísar til kostnaðarbreytinga sem orðið hafa samfara þeim aðgerðum sem að framan hefur verið lýst auk þess að telja til mögulegan ábata af mögulegum aðgerðum.
- Haggræði er metið sem lækkun kostnaðar að gefnu óbreyttu þjónustustigi.

Ytra hagræði

- Kostnaðarmæling sýnir að ábati skapast m.a. af móttöku FOS á rafrænum fylgigögnum í umsóknarferlinu og minni póstsamskiptum. Heildarhagræði eins og það er sett fram hér er samsett af 36 m.kr. sem þegar hefur verið innleynt og um 20 m.kr. sem hægt er að ná með aðgerðum sem eru í farvatninu.

Innra hagræði

- Ábati skapast m.a. af einföldun í verklagi og bættri upplýsingamiðlun til notenda sem leiðir af sér:
 - Lægri álagstoppa í afgreiðslu.
 - Styttri afgreiðslutíma á hverja umsókn.
 - Fækkun tilvika þar sem afla þarf viðbótargagna og fækkun bréfasendinga með óskum um viðbótarupplýsingar.

Flokkur	Lýsing á aðgerðum	Mælt hagræði á ársgrundvelli
Hagræði notenda (ytra)	Öflun upplýsinga, frágangur umsóknar og fylgigagna, sending gagna og samskipti við FOS.	56 m.kr.
Hagræði í innra starfi	Breyting á innri kostnaði samfara breyttu verklagi	6,5 m.kr.
Samtals		62,5 m.kr.

Kafli 7

Skráning fyrirtækja - SCM kostnaðarmat

Kafli 7.1

Reglur um starfsemi og fjöldi mála

Skráning fyrirtækja – Viðfangsefni SCM mælingar

Viðfangsefni

- Einkaaðilum sem hyggjast hefja atvinnurekstur ber skylda til að tilkynna það til RSK og uppfylla í því ferli skilyrði sem opinberar reglur tiltaka.
- RSK hefur heimild til að hafna skráningum ef þær eru ekki fullnægjandi.

Markmið sem lagt var upp með

- Markmið verkefnisins var að meta hagræði af rafrænum samskiptum í rekstri Fyrirtækjaskrár til lækkunar á kostnaði umsækjenda og í innra starfi.
- Fyrirtækjaskrá hefur þegar boðið viðskiptavinum upp á aukna rafræna þjónustu og bættu upplýsingagjöf á netinu.
- Í þessu verkefni er viðfangsefnið hins vegar fyrst og fremst að mæla mögulegan ábata við innleiðingu rafræns skráningarkerfis sem fyrirhugað er að innleiða.

Aðferðafræði

- Við úrlausn þessa verkefnis var unnið eftir aðferðafræði SCM.
- Í því felst meðal annars að útgangspunktur greiningarinnar var sú umgjörð laga og reglna sem mótar starfsemina.
- Á grundvelli greiningar á regluverki var litið til þess hvaða kostnað einstaklingar bera í samskiptum við opinbera aðila.

Útgangspunktur athugunar og afmörkun

Mælingar á ytri kostnaði

- Reynt var að leggja mat á hvaða áhrif innleiðing rafræns skráningarkerfis myndi hafa á kostnað notenda þjónustunnar.
- Við kostnaðarmat var lagt mat á:
 - Þann kostnað sem einstaklingar bera í núverandi starfsumhverfi.
 - Áhrif innleiðingar á tilteknum rafrænum aðgerðum til lækkunar á þeim kostnaði.
- Þannig var lögð áhersla á að meta vænta arðsemi innleiðingar á nýju verklagi og upplýsingakerfa.

Mælingar á innri kostnaði

- Við mælingu á innra hagræði var einkum litið til mælanlegra þátta, s.s. einingaverða útsendra bréfa og tíðni leiðréttinga.
- Gert er ráð fyrir að aukin stöðlun skráninga og villupróf samfara innleiðingu á rafrænum þjónustukerfum muni hafa áhrif til lækkunar.

Afmörkun

- Það er vitað að stærsti hluti kostnaðar við upphaf atvinnurekstrar felst í umsókn um starfsleyfi og tengdum þáttum.
- Þetta viðfangsefni snýr einvörðungu að mælingu kostnaðar við stofnun og skráningu félags.

Skráning fyrirtækja – Yfirlit yfir fjölda mála og forsendur

Atburðir	Fjöldi	Skýring
<i>Áætlaður fjöldi nýrra skráninga á ári</i>	2.500	Skráningar félaga (ehf. & hf.) á árinu 2008 voru 2.571 skv. Hagstofu.
<i>Fjöldi breytinga / aukatilkyninga á ári</i>	Um 7.500	Aukatilkyningar eru breytingar á skráningum
<i>Hlutfall mála þar sem aðkeypt þjónusta er notuð</i>	Um 50%	Tilvik þar sem einstaklingar kaupa þjónustu við stofnun félags.
<i>Kostnaður við aðkeypta þjónustu</i>	Um kr. 90.000,-	Forsenda um gjald sérfræðifyrirtækja fyrir stofnun félags.
<i>Tímagjald fyrir notanda þjónustu</i>	2.000 kr./klst	Skv. Hagstofu er þetta meðaltalstímakaup á Íslandi 2008.

Mat á fjölda mála á ári

- Samkvæmt Hagstofu var fjöldi skráninga nýrra félaga um 2.571 á árinu 2008 en 3.674 á árinu 2007.
- Fjöldi mála hjá Fyrirtækjaskrá er þó meiri þar sem aukatilkyningar voru um 7.600 á árinu 2008. Í þeim málum er um að ræða breytingar á skráningu og verður ekki litið til þeirra tilvika frekar í þessari nálgun.
- Við gefum okkur að í um helmingi tilviki leiti einstaklingar til þriðja aðila til að ganga frá skjalagerð og skráningu nýs félags. Í einhverjum tilvikum geta einstaklingar þá verið að sækja meiri þjónustu, s.s. ráðgjöf um starfsleyfi og aðra þætti sem tengjast upphafi atvinnurekstrar. Í þessu verkefni er þó aðeins litið til kostnaðar við beina skráningu félags.

Verklag við greiningu og afmörkun

- Í þessu verkefni verður tekið mið af ferli við stofnun einkahlutafélaga þar sem málafjöldi er mestur þar.

Mat á einingaverði / tímagjaldi almennings

- Tímagjald er reiknað út frá gögnum Hagstofu um meðaltals mánaðarlaun í hagkerfinu árið 2008.
- Tímagjald í þessu samhengi er fyrst og fremst viðmiðunargildi.
- Lausleg verðkönnun var gerð hjá aðilum sem selja þjónustu til einstaklinga á þessu sviði. Niðurstaðan var sú að hægt er að kaupa þjónustuna við skráningu nýs félags á um 80-100 þ.kr.

Skráning fyrirtækja - Reglur sem móta skráningaferli félaga hjá Fyrirtækjaskrá

Yfirlit reglna

- Þær reglur sem móta skráningarferli við stofnun fyrirtækja samanstanda af lögum, reglugerðum og útfærslu þeirra í innra starfi RSK.
- Helstu lög og reglugerðir eru lög nr. 17/2003 um fyrirtækjaskrá og lög nr. 138/1994 um einkahlutafélög í tilviki stofnunar einkahlutafélaga.

Yfirlit yfir upplýsingakröfur í ferlinu

- Til þess að unnt sé að skrá einkahlutafélag þarf að skila inn eftirfarandi gögnum til fyrirtækjaskrár:
 - Stofnskrá / stofnsamningur.
 - Samþykktir.
 - Stofnfundargerð.
 - Tilkynning til fyrirtækjaskrár.
 - Staðfesting á rafrænni greiðslu skráningargjalds kr. 88.500
- Upptalningin að ofan á við einfaldar skráningar en í vissum tilvikum þarf einnig að uppfylla skilyrðin að neðan:
 - Sé hlutafé ekki greitt með reiðufé er gerð krafa um skýrslu stjórnar og yfirlýsingu endurskoðanda/lögmanns um verðmæti þeirra fjármuna sem lagðir eru inn.
 - Sönnun ríkisborgararéttar og búsetu fyrir erlenda aðila sem þurfa ekki að uppfylla búsetuskilyrði.
 - Undanþága ráðherra fyrir þá sem uppfylla ekki búsetuskilyrði.

Tenging upplýsingakrafna við lög í ferlinu

Krafa um að skila upplýsingum til RSK

- Lög um fyrirtækjaskrá nr. 17/2003 staðfesta skyldu RSK til að halda fyrirtækjaskrá og einkaaðila til að standa skil á tilteknum upplýsingum á formi sem RSK ákveður.
- Í 121. gr. laga um einkahlutafélög nr. 138/1994 er jafnframt tiltekið að RSK skuli halda skrá yfir einkahlutafélög og nánari ákvæði um fyrirkomulag við skráningu verði sett í reglugerð.
- Því er skýr lagaheimild fyrir upplýsingakröfu um skil á upplýsingum til fyrirtækjaskrár.

Krafa um form stofnsamþykkt

- Lög um einkahlutafélög nr. 138/1994 tilgreina lágmarksformkröfur um stofnun einkahlutafélaga í XVII. kafla.
- Þar er tekið fram að undirrita skuli skriflegan stofnsamning og hvaða skilyrði hann þurfi að uppfylla.

Aðrar gagnaparfir í ferlinu

- Aðrar upplýsingakröfur eru ekki tilgreindar í lögum.
- Athygli er vakin á því að lög tiltaka að rafræn skráning jafngildi bréflægri skráningu skv. nánari ákvörðun RSK.
- Í tilfalli rafrænnar skráningar leggur RSK fram sérstakt eyðublað sem þarf að fylla út, til viðbótar við önnur gögn.

Kafli 7.2

Ferill frá sjónarhóli notenda

Skráning fyrirtækja - Lýsing á skráningarferli einkahlutafélaga hjá Fyrirtækjaskrá

Skráningarferill frá sjónarhóli umsækjenda

- SCM byggir á því að líta á samskipti notenda opinberrar þjónustu í samskiptum við stjórnvöld.

Skráningarferill í tilviki einstaklings einkahlutafélags

- Hér á eftir er sett fram röð þeirra aðgerða sem einstaklingur sem hyggst stofna einstaklingshlutafélag stendur frammi fyrir.
- Ferillinn er mótaður af opinberu regluverki.
 1. Kynna sér kerfið og sækja eyðublað og forsníð skjala.
 2. Nafn valið og sannreynt að það sé tækt til skráningar.
 3. Útbúa skjöl sem eru nauðsynleg til skráningar.
 - Samþykkt.
 - Stofnskrá.
 - Stofngerð.
 - Eyðublað "Tilkynning um stofnun einkahlutafélags".
 - Yfirlýsing ef skilað er á rafrænu formi.
 4. Greiða hlutafjárframlag.
 5. Fara yfir gögn og sannreyna samræmi í skráningu.
 6. Senda gögn til Fyrirtækjaskrár og ganga frá greiðslu.
- PwC hefur lagt gróft mat á tímamælingu þessara þátta byggt á fáum mælingum þar sem rætt var við aðila sem hafa nýverið verið í samskiptum við Fyrirtækjaskrá vegna þessa.
- PwC hafði einnig samband við aðila sem selja þjónustu á þessu sviði til þess að fá upplýsingar um verð og fjölda mála.

Nokkur atriði um aðgerðir einstaklinga í skráningarferlinu

Skil á upplýsingum til RSK og sendingar

- Umsækjendur geta lokið öllum gagnaskilum til RSK vegna skráningar félaga með því að senda skjöl með tölvupósti eða símbréfi.

Skráning fyrirtækja - Umsóknarferill frá sjónarhóli umsækjenda



Umsóknarferill frá sjónarhóli umsækjenda

- Hér til hliðar er ferlið sett upp í grófum dráttum eins og það lítur út út frá sjónarhóli einstaklings sem hyggst stofna einkahlutafélag.

Umsóknarferill í fimm skrefum

Almenn upplýsingaöflun

- Einstaklingur kynnir sér kerfið og þær kröfur sem gerðar eru. Það þarf að nálgast eyðublað og form, sem má gera á heimasíðu Fyrirtækjaskrár.

Nafn valið

- Nafn valið og sannreynt að það sé tækt til skráningar.

Umsókn

- Það þarf að útbúa skjöl sem eru nauðsynleg til skráningar. Helstu skjöl eru: samþykktir, stofnskrá, stofngerð, eyðublaðið *Tilkynning um stofnun einkahlutafélags* ásamt yfirlýsingu ef skilað er á rafrænu formi.

Greiðsla hlutafjárframlags

- Þetta skref felur í sér greiðslu hlutafjárframlags eða sýna Fyrirtækjaskrá fram á að greiðsla hafi þegar farið fram.

Yfirfara gögn

- Fara yfir gögn og samræmi í skráningu.

Senda gögn

- Koma gögnum til Fyrirtækjaskrár og ganga frá greiðslu (mætt á staðinn eða gögn búin til sendingar).

Kafli 7.3

Viðfangsefni SCM mælinga

Skráning fyrirtækja – SCM mæling tekur mið af aðgerðum sem Fyrirtækjaskrá hefur ráðist í og móta reglukostnað borgara

Bættir úr starfsemi sem hafa áhrif á SCM kostnaðarmælingu

- Hjá Ríkisskattstjóra hefur mikið starf verið unnið við að auka möguleika notenda til að nota rafræna skráningu upplýsinga sem hefur skapað:
 - Aukið hagræði fyrir almenning.
 - Áreiðanlegri skráningu með stöðlun viðmóts.
 - Aukinn áreiðanleika gagna með samkeyrslum við aðra gagnagrunna opinberra aðila og villuprófunum.
- Hjá Fyrirtækjaskrá hefur verið gripið til nokkurra aðgerða við að bæta möguleika einstaklinga til að senda inn rafræn skjöl vegna skráningar og stofnunar fyrirtækja en heildarlausn er enn í mótun.

Dæmi um beinar aðgerðir til þessa sem móta kostnað

1. Notkun heimasíðu með leiðbeiningum og aðgengi að eyðublöðum

- Fyrirtækjaskrá notar vefsíðu sína með virkum hætti til að draga úr fyrirhöfn einstaklinga við skráningu félaga.
- Á heimasíðu Fyrirtækjaskrár má finna:
 - Rafræn eintök af öllum viðeigandi eyðublöðum sem hægt er að skrá upplýsingar inn á.
 - Forsnið af öllum samningum og eyðublöðum sem þarf að fylla út.
- Heimasíðan kemur því vel til móts við þarfir notenda um greinargóðar upplýsingar. Það flækjustig sem eftir stendur tengist fyrst og fremst reglum félagaréttar.

2. Aukin móttaka á rafrænum gögnum

- Fyrirtækjaskrá tekur á móti rafrænum gögnum frá viðskiptavinum sínum. Í dag geta einstaklingar því skráð félag án þess að mæta á skrifstofu Fyrirtækjaskrár.

Fyrirhuguð innleiðing rafræns skráningarkerfis

- Fyrirtækjaskrá vinnur nú að undirbúningi rafræns skráningarkerfis.
- Hér á eftir verða gefnar forsendur um megineinkenni nýs kerfis sem verða notaðar sem grundvöllur kostnaðarmælinga og mats á hagræði samfara innleiðingu þess:

1. Skráning með öruggu rafrænu auðkenni

- Einstaklingar skrá sig inn með rafrænu auðkenni og öll móttaka rafrænna gagna er þannig auðkennd og rekjanleg til einstaklings.

2. Stöðlun skráninga og myndun stofnskjala

- Rafrænt skráningarferli verður staðlað með þeim hætti að aðeins þurfi að skrá tilgang félags inn einu sinni og þá verði sú skráning virk á viðeigandi eyðublöðum.

Skráning fyrirtækja - Áhrif aðgerða Fyrirtækjaskrár á kostnaðarmælingar og hagræði skv. SCM (1 af 2)

Möguleg áhrif aðgerða sem að framan eru nefndar

- Stór hluti af því flækjustigi sem einstaklingar standa frammi fyrir við upphaf atvinnurekstrar tengist ekki samskiptum við Fyrirtækjaskrá, heldur stafa af grunnreglum félagaréttar.
- Þannig er það markmið löggjafarinnar að félagsskapur einstaklinga í atvinnurekstri setji sér skýrar reglur sem marki ábyrgð þeirra gagnvart samfélaginu og innbyrðis.
- Þannig verður ekki hjá því komist innan ríkjandi markmiða laganna að stofnsamningur sé útfylltur, það sé ljóst hver fari með prókúru, sitji í stjórn félags o.p.h.
- Aðgerðir Fyrirtækjaskrár beinast fremur að því að ná fram þessum markmiðum með lágmarksfyrirhöfn.
- Rafrænt skráningarkerfi gæti þannig náð fram settum markmiðum löggjafarinnar en til viðbótar:
 - Dregið úr flækjustigi og fyrirhöfn notenda.
 - Dregið úr innri kostnaði við skráningu og yfirferð upplýsinga.
- Með slíkum aðgerðum ættu boðleiðir milli notenda og Fyrirtækjaskrár að stytta, auk þess sem tilvikum fækka þar sem eyðublöð eru ranglega útfyllt og Fyrirtækjaskrá þarf að kalla eftir viðbótargögnum.

Áhrif af innleiðingu rafræns skráningarkerfis á kostnað

1. Minni kostnaður notenda þjónustunnar

- Ætla má að kostnaður notenda minnki vegna margra þátta. Þeirra á meðal má nefna:
 - Einfaldara viðmót og skýr farvegur fyrir skráningu á netinu styttrir tíma sem einstaklingar þurfa til að kynna sér umsóknarferilinn og þær kröfur sem gerðar eru.
 - Minnkað flækjustig fækkar tilvikum þar sem einstaklingar þurfa að:
 - > Afla sér viðbótarupplýsinga.
 - > Kaupa þjónustuna í aðkeyptri vinnu.
 - Styttri tími fer í að fylla út eyðublöð, samræma skráningu og yfirfara upplýsingar.
 - Skýrari farvegur fyrir skráningar fækkar tilvikum þar sem einstaklingar skila inn ófullnægjandi upplýsingum og klára skráningu í mörgum atrennum.

2. Dregið úr innri kostnaði – færri fyrirspurnir og styttri afgreiðslutími

- Skýrari umsóknarferill mun væntanlega fækka fyrirspurnum á hverja skráningu.
- Það dregur úr álagi á afgreiðslu, fækkar símtölum og þeim fjölda starfsmanna sem sinna upplýsingagjöf um skráningarferilinn.

Skráning fyrirtækja - Áhrif aðgerða Fyrirtækjaskrár á kostnaðarmælingar og hagræði skv. SCM (2 af 2)

Áhrif af innleiðingu rafræns skráningarkerfis á kostnað(frh.)

3. Dregið úr innri kostnaði – Áreiðanlegri skráningar

- Í dag eru skráningar fyrirtækja fremur einfaldar í innra starfi ef fullnægjandi upplýsingar berast.
- Þannig er hægt að ganga frá skráningum samdægurs ef allar upplýsingar liggja fyrir, en í mörgum tilvikum eru upplýsingar sem berast frá umsækjendum ófullnægjandi í fyrstu atrennu.
- Ef upplýsingar eru ófullnægjandi lengist innri afgreiðsluferill Fyrirtækjaskrár þar sem starfsmenn þurfa að:
 - Verja tíma í að fara yfir upplýsingar.
 - Hafa samband við viðskiptavini og óska viðbótargagna.
- Rafrænt skráningarkerfi mun staðla skráningar og stytta þann tíma sem starfsmenn Fyrirtækjaskrár þurfa til að fara yfir tilbúnar umsóknir fyrir lokaskráningu.
- Samkvæmt grófu mati frá Fyrirtækjaskrá gæti yfirferð hvernar umsóknar sem tekur um 10 mínútur í dag lækkað niður í um 2 mínútur með staðlaðri og áreiðanlegri skráningum.

Tímaviðmið mælinga

- Kostnaðarmælingar í þessu viðfangsefni tóku mið af þremur tímupunktum.
 - Grundvöllur mælinga er ástandið eins og það er í dag (e. baseline measurement).
 - Reynt verður að meta á þeim grunni hver kostnaður var áður en aðgerðir hófust.
 - Sett verður fram gróft mat á hvaða hagræði má ná til viðbótar fyrir tilteknar aðgerðir.
- Mest áhersla er lögð á að meta væntanlegt hagræði af innleiðingu nýs skráningarkerfis, en einnig er verður litið til þess hagræðis sem þegar hefur áunnist við það að bæta upplýsingagjöf og aðgengi að eyðublöðum á netinu.

Viðmiðun	Skýring
<i>Fyrir</i>	Kostnaðarmat fyrir aðgerðir sem þegar hefur verið ráðist í
<i>Núna</i>	Kostnaðarmæling eins og málum er háttáð í dag
<i>Eftir</i>	Metinn ábati af innleiðingu rafræns stjórnsýslukerfis skv. lýsingu

Kafli 7.4

Niðurstöður SCM mælinga

Kafli 7.4.1

Ytra hagræði

Skráning fyrirtækja - Tímamæling leiddi í ljós að ferill venjulegrar skráningar getur tekið ríflega sex klukkustundir

Niðurstaða tímamælingar

- PwC framkvæmdi tímamælingu skv. SCM á því hve langan tíma það tæki venjulegan notanda að ganga frá skráningu einkahlutafélags hjá Fyrirtækjaskrá.
- Tímamælingin miðar við öll samskipti og aðgerðir frá því að einstaklingur hefur undirbúning skráningar þar til ferlinu er lokið með skráningu félags.
- Gert er ráð fyrir ákveðnu hlutfalli tilvika þar sem einstaklingar leita til sérfræðifyrirtækja til þess að ganga frá skráningu. Þau tilvik birtast ekki í tímamælingu samskipta við Fyrirtækjaskrá heldur reiknast sem útlagður kostnaður hluta notanda þjónustunnar.

A. Tímamæling í dag (sjá dálk “Núna” í töflu)

- Tímamæling miðar við þann tíma sem það tekur venjulegan notanda að átta sig á kröfum og ganga frá skráningu.
- Gert er ráð fyrir að það taki um 6,5 klukkustundir að klára alla skjalagerð miðað við gefnar forsendur.

B. Mæling fyrir bætta upplýsingagjöf á heimasíðu (“Fyrir” í töflu)

- Tímamæling “fyrir” miðar við ástand áður en boðið var upp á aðgengi að rafrænum eyðublöðum og forsnidnum formum á heimasíðu Fyrirtækjaskrár.
- Þá er miðað við að venjulegur notandi hafi getað verið tæpar 12 stundir að ganga frá skjalagerð og skráningu.

Viðfangsefni: Fyrirtækjaskrá / skráning félags

IO	Lög/reglug.	T	Fyrir	Núna	Eftir
#	Regluverk	Lýsing á aðgerð	Tími pr. mál	Tími pr. mál	Tími pr. mál
IO1	L. 138/1994	Skila tilkynningu um stofnun	3,25 klt.	2,00 klt.	1,20 klt.
		Kynna sér kerfið og efni máls	0,75 klt.	0,50 klt.	0,50 klt.
		Eyðublað fyllt út	1,25 klt.	0,50 klt.	0,50 klt.
		Yfirferð og leiðrétting	0,50 klt.	0,50 klt.	0,10 klt.
		Gögn send	0,75 klt.	0,50 klt.	0,10 klt.
IO2	L. 138/1994	Skila samþykktum	2,75 klt.	2,00 klt.	0,60 klt.
		Kynna sér kerfið og efni máls	0,75 klt.	0,50 klt.	0,25 klt.
		Nálgast gögn	1,00 klt.	0,50 klt.	0,25 klt.
		Yfirferð og leiðrétting	1,00 klt.	1,00 klt.	0,10 klt.
IO3	L. 138/1994	Skila stofnfundargerð	2,75 klt.	1,25 klt.	0,60 klt.
		Kynna sér kerfið og efni máls	0,75 klt.	0,50 klt.	0,25 klt.
		Nálgast gögn	1,00 klt.	0,50 klt.	0,25 klt.
		Yfirferð og leiðrétting	1,00 klt.	0,25 klt.	0,10 klt.
IO4	L. 138/1994	Skila stofnsamning	3,00 klt.	1,25 klt.	0,60 klt.
		Kynna sér kerfið og efni máls	0,75 klt.	0,50 klt.	0,25 klt.
		Nálgast gögn	1,25 klt.	0,50 klt.	0,25 klt.
		Yfirferð og leiðrétting	1,00 klt.	0,25 klt.	0,10 klt.
IO5	L. 138/1994	Aðkeypt vinna	0,00 klt.	0,00 klt.	0,00 klt.
		Samtals	11,75 klt.	6,50 klt.	3,00 klt.

Tímamæling eftir mögulega innleiðingu skráningarkerfis (sjá dálk “Eftir” í töflu)

- Tímamæling “eftir” sýnir áætlaðan tíma sem skráning tekur eftir innleiðingu rafræns skráningarkerfis.
- Gert er ráð fyrir að heildarferillinn taki þá um þrjár klukkustundir, eða styttest um meira en helming frá því sem nú er.

Skráning fyrirtækja - Töflurnar að neðan sýna kostnaðarútreikning notenda við að skrá fyrirtæki í dag og mat á kostnaði eftir innleiðingu rafræns skráningarkerfis

1. Niðurstaða kostnaðarmælingar – “Núna” – núverandi ástand

- Taflan að neðan sýnir hvernig tímamæling er reiknuð yfir í kostnað með því að bæta við tímagjaldi og reikna útlagðan kostnað vegna sendinga umsóknargagna. Gert er ráð fyrir að um 50% umsækjenda (1.250 skráningar) leiti til þriðja aðila til að kaupa þjónustuna.

Viðfangsefni: RSK (skráningarferli) - "Núna"

IO	Lög/reglug.		T	L	V = T x L	F	N	M = F x N	C	T x M	(VxM)+(CxM)
#	Regluverk	Lýsing á aðgerð	Tími pr. mál	Laun á tímaein.	Verð pr. Umsókn	Tíðni	Málfjöldi (hverju sinni)	Málfjöldi á ári	Útl. kostn. pr. mál	Σ Tími	Σ Reglukostn.
IO1	L. 138/1994	Skila tilkynningu	2,0 klt.	2.000 kr	3.925 kr	1	1.250	1.250	26 kr	2.453 klt.	4.939.063 kr
IO2	L. 138/1994	Skila samþykktum	1,9 klt.	2.000 kr	3.800 kr	1	1.250	1.250	0 kr	2.375 klt.	4.750.000 kr
IO3	L. 138/1994	Skila stofnfundarg.	1,3 klt.	2.000 kr	2.600 kr	1	1.250	1.250	0 kr	1.625 klt.	3.250.000 kr
IO4	L. 138/1994	Skila stofnsamn.	1,4 klt.	2.000 kr	2.700 kr	1	1.250	1.250	0 kr	1.688 klt.	3.375.000 kr
IO5	L. 138/1994	Aðkeypt vinna	0,0 klt.	0 kr		1	1.250	1.250	90.000 kr	0 klt.	112.500.000 kr
Samtals			6,5 klt.	2.000 kr	13.025 kr	1	1.250	1.250	26 kr	8.141 klt.	128.814.063 kr

2. Niðurstaða tímamælingar – “Eftir” – kostnaðarmat eftir innleiðingu

- Taflan að neðan sýnir kostnaðarmat eftir innleiðingu rafræns skráningarkerfis. Gert er ráð fyrir að tilvikum þar sem vinna er aðkeypt fækki niður í 35%, eða í 1.000 skráningar á ársgrundvelli.

Viðfangsefni: RSK (skráningarferli) - "Eftir"

IO	Lög/reglug.	O	T	L	V = T x L	F	N	M = F x N	C	T x M	(VxM)+(CxM)
#	Regluverk	Lýsing á aðgerð	Tími pr. mál	Laun á tímaein.	Verð pr. Umsókn	Tíðni	Málfjöldi (hverju sinni)	Málfjöldi á ári	Útl. kostn. pr. mál	Σ Tími	Σ Reglukostn.
IO1	L. 138/1994	Skila tilkynningu	1,2 klt.	2.000 kr	2.400 kr	1	1.500	1.500	0 kr	1.800 klt.	3.600.000 kr
IO2	L. 138/1994	Skila samþykktum	0,6 klt.	2.000 kr	1.200 kr	1	1.500	1.500	0 kr	900 klt.	1.800.000 kr
IO3	L. 138/1994	Skila stofnfundarg.	0,6 klt.	2.000 kr	1.200 kr	1	1.500	1.500	0 kr	900 klt.	1.800.000 kr
IO4	L. 138/1994	Skila stofnsamn.	0,6 klt.	2.000 kr	1.200 kr	1	1.500	1.500	0 kr	900 klt.	1.800.000 kr
IO5	L. 138/1994	Aðkeypt vinna	0,0 klt.	0 kr		1	1.000	1.000	90.000 kr	0 klt.	90.000.000 kr
Samtals			3,0 klt.	2.000 kr	6.000 kr	1	2.500	2.500	0 kr	4.500 klt.	99.000.000 kr

Skráning fyrirtækja - Yfirlit hagræðis brotið niður á aðgerðir og tímabil

Yfirlit kostnaðarmælinga notenda

- Kostnaðarmælingar fóru fram með viðtölum við aðila sem hafa nýverið lokið skráningu fyrirtækja og gengið gegnum umsóknarferilinn.

Kostnaður í dag og hagræði sem þegar hefur áunnist

- Venjulegir notendur þjónustu Fyrirtækjaskrár sem hafa ekki sérþekkingu á þessum málaflokki töldu sig að jafnaði vera ríflega 6 klukkustundir að ganga frá skráningu félags.
- Ástæða þess að umsókn tekur svo langan tíma byggir fyrst og fremst á þeim formkröfum sem löggjöfin setur um fjölda skjala sem þarf að útfylla.
- Þetta flækjustig er jafnframt ástæða þess að sumir kjósa að kaupa þessa þjónustu á um 90 þ.kr.
- Metið hagræði af því að bjóða einstaklingum upp á gott aðgengi að nauðsynlegum eyðublöðum og formum á heimasíðu Fyrirtækjaskrár er talið nema um 30 m.kr. á ársgrundvelli.

Mögulegt hagræði af innleiðingu rafræns skráningarkerfis

- Rafrænt skráningarkerfi getur einfaldað feril skráningar enn frekar frá því sem nú er og stýtt afgreiðslutímamann.
- Það er ekki fyllilega ljóst hvernig sú lausn verður útfærð svo það mat sem sett er fram hér er fremur íhaldsamt.
- Þó er gert ráð fyrir að ná megi um 30 m.kr. hagræði á ársgrundvelli með því að helminga þann tíma sem það tekur fyrir notendur þjónustunnar að skrá félag.

Viðfangsefni: Fyrirtækjaskrá / skráning félags

#	Regluverk	Lýsing á aðgerð	Fyrir	Núna	Eftir
			Tími pr. mál	Tími pr. mál	Tími pr. mál
IO1	L. 138/1994	Skila tilkynningu um stofnun	3,25 klt.	2,00 klt.	1,20 klt.
IO2	L. 138/1994	Skila samþykktum	2,75 klt.	2,00 klt.	0,60 klt.
IO3	L. 138/1994	Skila stofnfundargerð	2,75 klt.	1,25 klt.	0,60 klt.
IO4	L. 138/1994	Skila stofnsamning	3,00 klt.	1,25 klt.	0,60 klt.
IO5	L. 138/1994	Aðkeypt vinna	0,00 klt.	0,00 klt.	0,00 klt.
Samtals			11,75 klt.	6,50 klt.	3,00 klt.
Laun-gjald á tímaeiningu			2.000 kr	2.000 kr	2.000 kr
Verð pr. umsókn			23.500 kr	13.000 kr	6.000 kr
Stofnun (einstaklingar)			1.000	1.250	1.500
Stofnun félags (aðkeypt)			1.500	1.250	1.000
Σ Tími einstaklinga við skráningu			11.750 klt.	8.125 klt.	4.500 klt.
Kostnaður aðkeypt vinna			90.000 kr	90.000 kr	90.000 kr
Meðal fastur kostnaður pr mál			70 kr	26 kr	0 kr
Σ Reglukostnaður			158.570.000 kr	128.782.813 kr	99.000.000 kr
Sparnaður milli þrepa			0 kr	29.787.188 kr	29.782.813 kr

Túlkun niðurstaðna

- Skráning félags er aðeins hluti þess kostnaðar sem einstaklingar sem vilja hefja atvinnurekstur verða fyrir.
- Þar er þó um að ræða skyldu sem lögð er á alla aðila svo óþarfa hindranir á því sviði geta verið hamlandi þáttur fyrir sprotafyrirtæki og nýsköpunarhugmyndir að verða að veruleika.
- Í því samhengi er mikilvægt að hafa augastað á þeim dulda kostnaði sem lagður er á stofnun fyrirtækja.

Kafli 7.4.2

Innra hagræði

Skráning fyrirtækja – Gefnar forsendur við mat á innra hagræði (1 af 3)

Lýsing á þáttum sem hafa áhrif á innra hagræði

- Við greiningu á ytra hagræði var gert ráð fyrir að innleitt yrði rafrænt skráningarkerfi sem myndi draga verulega úr þeim tíma sem það tæki einstaklinga að skrá fyrirtæki.
- Hér á eftir verða dregin fram almenn áhrif þess að innleiða slíkt kerfi fyrir innra starf Fyrirtækjaskrár.

Forsendur um áhrif breytinga á innra starf

- Við greiningu kostnaðarbreytinga í innra starfi Fyrirtækjaskrár er byggt á þeirri meginforsendu að innleitt verði rafrænt skráningarkerfi.
- Þær breytingar sem yrðu samfara innleiðingu á slíku kerfi eru teknar saman og reynt að greina hvaða áhrif þær hefðu á verklag.
- Það skal tekið fram að PwC framkvæmdi ekki djúpstæða eða ítarlega greiningu á verkferlum og innra verklagi Fyrirtækjaskrár. Mat á tíma og kostnaði er því fyrst og fremst byggt á grófri nálgun.

Forsendur um einkenni rafræns skráningarkerfis

Almennar forsendur

- PwC aflaði upplýsinga um fyrirhugaða útfærslu rafræns skráningarkerfis hjá Fyrirtækjaskrá.
- Í ljós kom að endanleg útfærsla og hönnun kerfisins lá ekki fyrir. Því byggðu tímamælingar PwC á væntanlegum áhrifum innleiðingar kerfisins ekki á skýrum forsendum.
- Stjórnendur Fyrirtækjaskrár gátu þó gefið upp almennar forsendur um uppbyggingu kerfisins og PwC gaf sér þær forsendur sem upp á vantaði til að framkvæma kostnaðarmat.
- Greining PwC á kostnaði byggir því ekki á útfærðri tillögu frá Fyrirtækjaskrá um virkni nýs skráningarkerfis. Greining PwC byggir á grófu mati á hvað gæti falist í slíku kerfi og er þar tekið mið af hvernig slíkt kerfi hafa verið þróuð í öðrum löndum.

Megineinkenni nýs kerfis – stöðlun skráninga

- Eitt meginmarkmið nýs kerfis verður að einfalda og stytta skráningarferli fyrir bæði notendur þjónustu og innra starf.
- Markmið stjórnenda við útfærslu kerfisins er að hægt verði að ljúka skráningu staðlaðra skráninga með einföldum hætti.
- Það þýðir að hægt verður að ganga frá miklum meirihluta skráninga með einföldum hætti en sérparfir og frávik verða enn afgreidd af starfsmönnum Fyrirtækjaskrár yfir borðið.

Skráning fyrirtækja – Gefna forsendur við mat á innra hagræði (2 af 3)

Forsendur um einkenni rafræns skráningarkerfis

Virgni nýs skráningarkerfis

- Þegar afstaða var tekin til þess hvaða áhrif nýtt kerfi myndi hafa á innra starf og viðmót við notendur var litið til þróunar sambærilegra kerfa í nokkrum nágrannalöndum.
- Þar má nefna sem dæmi kerfi sem innleitt hefur verið í Eistlandi og virkni þess má skoða á vefslóð sem tilgreind er í viðauka 5.1.
- Í almennu samhengi má lýsa virkni kerfisins í eftirfarandi skrefum:
 1. Notandi skráir sig inn með tryggu auðkenni.
 2. Notandi velur nafn á félag
 3. Notandi slær inn upplýsingar í viðmót kerfisins sem nauðsynlegar eru til skráningar.
 4. Kerfið nýtir innslegnar upplýsingar til skjalagerðar á nauðsynlegum stofnskjölum.
 5. Einstaklingur staðfestir réttmæti upplýsinga og sendir stofnskjöl til fyrirtækjaskrár til vinnslu.
 6. Fyrirtækjaskrá sannreynir að nauðsynlegar upplýsingar og greiðsla hafi borist áður en félag er skráð.
- Myndin til vinstri lýsir megin skrefum í þessu ferli nánar.



Yfirlit yfir virkni

Innskráning

- Notandi er auðkenndur við upphaf skráningar.

Nafn á félagi valið

- Nafn á félagi er borið saman við gagnagrunn við upphaf skráningar.

Innskráning upplýsinga

- Notandi skráir lykilupplýsingar um stofnendur, stjórnarmenn og hlutafé.

Rafræn skjalagerð

- Kerfið notar innslegnar upplýsingar til að útbúa stofnskjöl til skráningar félags.

Staðfesting notanda á stofnskjölum

- Notandi fær aðgang að skjölum sem kerfið myndar, staðfestir réttmæti þeirra og sendir til Fyrirtækjaskrár.
- Notandi sendir einnig upplýsingar um greiðslu á gjöldum til Fyrirtækjaskrár.

Félag stofnað

- Eftir að Fyrirtækjaskrá hefur framkvæmt nauðsynleg áreiðanleikapróf er félag stofnað.
- Notendur geta aflað upplýsinga um stöðu skráninga á vefnum.

Skráning fyrirtækja – Gefna forsendur við mat á innra hagræði (3 af 3)

Atriði til frekari skoðunar

- Eins og fram hefur komið er ekki gengið út frá tiltekinni lausn á rafrænu skráningarkerfi heldur aðeins megineinkennum í virkni.
- Hér á eftir verða nefnd atriði sem þarf að útfæra frekar án þess að afstaða sé tekin til þess hvernig sú útfærsla gæti orðið.

Val á nafni félags

- Hér er gert ráð fyrir að til staðar sé einn gagnagrunnur þar sem hægt er að framkvæma rafrænan samanburð á því hvort nafn sé frátekið eða tækt til skráningar.
- Í þessu tilfelli þarf að athuga að í raun þarf einnig að bera nöfn félaga sem skráð eru í Fyrirtækjaskrá saman við aðrar skrár, s.s. firmaskrá sýslumanna.

Rafrænt auðkenni og samþykki á skráningu

- Útfærsla á rafrænu samþykki þess sem framkvæmir skráningu á félagi er fremur einfalt. Þannig getur verið fremur einfalt að skrá einstaklings einkahlutafélag.
- Þegar kemur að því að afla samþykkis og staðfestingar frá fleiri aðilum (t.d. stjórnarmönnum) þarf að útfæra það í kerfinu hvernig ólíkir aðilar geta komið að samþykki á sömu skráningu.
-

Viðmót kerfis frá sjónarhóli notenda

- Frá sjónarhorni notenda getur kerfi eins og framan greinir orðið mjög einfalt í notkun.
- Flækjustig við skráningu félaga felst einkum í skjalagerð og í þessu tilviki getur skráningarviðmót verið mjög einfalt fyrir staðlað félag og skjalagerðin verið sjálfvirk.
- Skráning á tilgangi félags getur verið tengd við atvinnuvegaflokkun Hagstofu og verið valinn af lista sem staðlar skráningar.
- Öll samskipti er hægt að eiga rafrænt og notandi getur fengið staðfestingu á því að skráningu sé lokið á vef eða með tölvupósti.

Virgni kerfis frá sjónarhóli Fyrirtækjaskrár

- Fyrirtækjaskrá fær í hendur fullbúin stofnskjöl sem hafa verið samþykkt af stofnanda.
- Stöðlun skráninga fækkar frávikum og eykur áreiðanleika gagna.
- Villupróf í innskráningu og rafræn skjalagerð tryggir innra samræmi upplýsinga.
- Þó svo að Fyrirtækjaskrá þurfi enn að fara yfir skráningar áður en félag er skráð má gera ráð fyrir að sá tími sem í það fari minnki verulega.
- Öll samskipti er hægt að eiga rafrænt sem auðveldar eftirfylgni ef þörf er á.

Skráning fyrirtækja – Umræða um áhrif skráningarkerfis á innra hagræði byggt á forsendum um virkni kerfisins (1 af 2)

Eftirfylgni með ófullnægjandi skráningum

Staða í dag

- Í dag eru um 40% skráninga sem berast fyrirtækjaskrá ófullnægjandi, þannig að ekki er hægt að ljúka skráningu í fyrstu atrennu.
- Þar getur t.d. verið um að ræða misræmi í stofnskjölum.
- Þar sem slíkt misræmi eða vafi kemur upp þarf að hafa upp á viðkomandi aðila, boða hann til fundar og leiðrétta skráningu.

Áhrif af innleiðingu rafræns skráningarkerfis

- Gera má ráð fyrir að rafrænt skráningarkerfi fjölgi þeim skráningarbeiðnum sem berast réttar til Fyrirtækjaskrár í fyrstu atrennu.
- Ástæður þess eru m.a.:
 - Viðmót skráningar verður einfaldað og staðlað.
 - Rafrænt kerfi skráir sömu upplýsingar á ólík stofnskjöl.
 - Rafræn villuprófun fer fram áður en upplýsingum er skilað.
- Fleiri mál fara í gegnum skráningarferli án þess að verja þurfi tíma til að fara yfir skráningu og leiðrétta. Þau samskipti kalla venjulega á að rætt er við viðkomandi og málinu er lokið á fundi. Þarna getur því verið um verulegan sparnað að ræða ef hægt er að fækka þeim tilvikum.

Handskráning og skönnun upplýsinga

Staða í dag

- Í dag berast skráningargögn oftast til afgreiðslu Fyrirtækjaskrár og fara þaðan í úrvinnslu og skráningarferil.
- Skráningargögn eru því að jafnaði skönnuð inn í kerfi Fyrirtækjaskrár og upplýsingar handskráðar.

Áhrif af innleiðingu

- Skráningar berast í kerfi Fyrirtækjaskrár á samræmdu formi án þess að verja þurfi tíma og fyrirhöfn við að meðhöndla frumskjöl.
- Við rafræn skil á skráningum þarf ekki að skanna inn upplýsingar. Skönnun er mannaflsfrækur vinnsluþáttur í starfsemi Fyrirtækjaskrár.
- Ef komið er á rafrænu skjalakerfi þarf ekki að prenta út skjölin og þau verða aðeins til á rafrænu formi.
- Áhrif rafrænna skráninga á innra starf Fyrirtækjaskrár fara eftir hve hátt hlutfall nota sér kerfið.

Skráning fyrirtækja – Umræða um áhrif skráningarkerfis á innra hagræði byggt á forsendum um virkni kerfisins (2 af 2)

Yfirferð upplýsinga fyrir skráningu

Staða í dag

- Í dag fara starfsmenn yfir allar skráningar félaga.
- Nauðsynlegt er að tryggja að skráningar séu byggðar á réttum upplýsingum og innra samræmi sé í skráningum.
- Þannig er algengt að atriði sem eru skráð á fleiri en einn stað í skráningarskjölum séu misvísandi.

Áhrif af innleiðingu rafræns skráningarkerfis

- Stöðlun í skráningarviðmóti og villuleit gerir það að verkum að ákveðin tegund misræmis í skráningum er úr sögunni í tilviki rafrænna skráninga.
- Villuhætta verður minni og bundin við færri atriði.
- Þannig má ætla að yfirferð hvernar skráningar taki minni tíma en áður.

Álag í afgreiðslu og símsvörun

Staða í dag

- Í dag berast skráningargögn oftast til afgreiðslu Fyrirtækjaskrár.
- Fyrirtækjaskrá sinnir einnig símtölum þar sem veitt er leiðbeining gegnum síma um hvaða kröfur eru gerðar og hvernig skuli bera sig að.

Áhrif af innleiðingu

- Þess má vænta að álag á afgreiðslu minnki samfara innleiðingu rafræns skráningarkerfis.

Skráning fyrirtækja – Forsendur um þróun málafjölda og afgreiðslu

Lýsing á áhrifabáttum á innra hagræði

- Taflan til hægri sýnir forsendur sem gefnar eru til að meta innra hagræði af innleiðingu rafræns skráningarkerfis.
- Taflan er sett fram í þremur dálkum þar sem gert er ráð fyrir að nokkru hagræði hafi þegar verið náð með því að veita aðgang að eyðublöðum á netinu og taka á mótí umsóknum með tölvupósti.

Forsendur um meðferð mála sem móta útreikning

- Gert er ráð fyrir að 75% skráninga verði í rafrænu kerfi eftir innleiðingu.
- Fjöldi ófullnægjandi skráninga fækkar úr 40% í 15% með samsvarandi fækkun eftirfylgnierinda og funda og leiðréttinga.
- Fjöldi mála sem krefjast könnunar gagna fækkar að sama skapi.
- Álag á afgreiðslu minnkar þar sem fleiri skrá upplýsingar á netinu.
- Álag á skiptiborð og afgreiðslu vegna flækjustigs við skráningu mun lækka. Þó má vænta þess að á mótí þurfi að svara spurningum um rafrænt skráningarkerfi.

Forsendur vegna mats á innra hagræði

Forsendur um skráningar (% heild)	Fyrir	Núna	Eftir
Fjöldi mála á ári	2.500	2.500	2.500
Rafrænar skráningar			
% handskráðra mála	100%	100%	25%
% rafrænna skráninga	0%	0%	75%
	100%	100%	100%
Gæði skráninga			
% rétt skráð í fyrstu atrennu	50%	60%	85%
% ófullnægjandi skráningar	50%	40%	15%
	100%	100%	100%
Þjónustugáttir fyrir notendur			
% Gögnum skilað "yfir borðið"	90%	80%	20%
% sent með pósti eða rafrænt	10%	20%	80%
	100%	100%	100%
Aðgerðir - tímasparnaður pr. skráningu frá fyrra ári			
Yfirferð skráninga - réttmæti gagna staðfest		25%	50%
Eftirfylgni v. ófullnægjandi skráningu-fundir/samsk.		25%	50%
Álag á skiptiborði og afgreiðslu		10%	50%

Skráning félaga - Gróft mat á innra hagræði vegna breytinga á verklagi og innleiðingar á rafrænum stjórnsýslukerfum nema um 9 milljónum króna árlega

Grófur útreikningur innra hagræðis

- Taflan til hliðar sýnir grófan kostnaðarútreikning á þeim aðgerðum sem innleiðing rafræns skráningarkerfis mun móta.
- Útreikningurinn byggir á grófu mati á fjölda stöðugilda sem sinnir tilteknum verkum, fjölda mála sem koma til afgreiðslu og þeirri breytingu sem verður á málafjöldanum.
- Kostnaðartölur endurspeglar meðaleiningaverð launakostnaðar við að hafa afkastagetu til reiðu til að sinna afgreiðslu eða tilteknum verkum.
- Taflan sýnir að miðað við gefnar forsendur má vænta þess að innleiðing rafræns skráningarkerfis skapi hagræði upp á ríflega 7 m.kr.
- Þær einföldunaraðgerðir sem þegar hefur verið ráðist í eru taldar hafa skilað um 2 m.kr. sem felst einkum í minna álagi á afgreiðslu samfara bættri upplýsingagjöf.

Niðurstaða

- Innra hagræði sem hefur þegar náðst með bættri upplýsingagjöf nemur um 2 m.kr. á ári.
- Mögulegur ábati af fyrirhuguðum aðgerðum gæti numið um 7 m.kr. árlega.
- Heildarábati gæti því numið um 9 m.kr. þegar bæði er litið til þess árangurs sem þegar hefur náðst og þess ábata sem vænta má af fyrirhuguðum aðgerðum.

Lýsing	Var / Aður	Er / Núna	Verður
Skönnun og handvirk skráning			
Fjöldi mála	2.500	2.500	500,0
Einingaverð pr. mál	1.250 kr.	1.250 kr.	1.250 kr.
	3.125.000 kr.	3.125.000 kr.	625.000 kr.
Erindi við eftirfylgni og leiðréttingar			
Fjöldi mála	1.250	1.000	500
Einingaverð pr. mál	1.750 kr.	1.750 kr.	1.750 kr.
	2.187.500 kr.	1.750.000 kr.	875.000 kr.
Yfirferð skráninga			
Fjöldi mála	2.500	2.500	2.500
Einingaverð pr. mál	750 kr.	750 kr.	500 kr.
	1.875.000 kr.	1.875.000 kr.	1.250.000 kr.
Álag í almennri afgreiðslu			
Fjöldi mála	2.250	2.000	500
Einingaverð pr. mál	2.500 kr.	2.000 kr.	1.500 kr.
	5.625.000 kr.	4.000.000 kr.	750.000 kr.
Liðir sem taka breytingum	12.812.500 kr.	10.750.000 kr.	3.500.000 kr.
Innra hagræði á ári		2.062.500 kr.	7.250.000 kr.

Kafli 7.5

Samandregin niðurstaða

Skráning fyrirtækja - Niðurstaða SCM mælingar sýnir fram á 60 milljóna króna lækkun kostnaðar á ári fyrir notendur samfara einföldunaraðgerðum og rafvæðingu þjónustu. Til viðbótar má ætla að innri sparnaður nemi um 9 milljónum króna á ári

Framsetning almennrar niðurstöðu

- Taflan að neðan sýnir samandregna niðurstöðu kostnaðarmælinga fyrir Fyrirtækjaskrá á grunni SCM aðferðarinnar, að viðbættu grófu mati á innra hagræði.
- Taflan vísar til kostnaðarbreytinga sem orðið hafa samfara þeim aðgerðum sem að framan hefur verið lýst. Hagræði er mælt sem kostnaðarminnkun í þeim liðum sem teknir eru til greiningar, að gefnu óbreyttu þjónustustigi.

Ytra hagræði

- Kostnaðarmæling sýnir að ábati skapast m.a. af minni aðkeyptri þjónustu og færri komum notenda þjónustunnar á skrifstofu Fyrirtækjaskrár.

Innra hagræði

- Ábati skapast m.a. af einföldun í verklagi sem leiðir til þess að:
 - Rafræn skráning upplýsinga dregur úr vinnu við skráningu og skönnun skjala.
 - Stöðlun í skráningu og villuleit þýðir að minni tími fer í yfirferð skráninga.
 - Fækkun tilvika þar sem afla þarf viðbótargagna og eiga samskipti við notendur þjónustu þess vegna.

Flokkur	Lýsing á aðgerðum	Mælt hagræði á ársgrundvelli
Hagræði notenda (ytra)	Öflun upplýsinga, frágangur umsóknar og fylgigagna, sending gagna og samskipti við RSK.	60 m.kr.
Hagræði í innra starfi	Breyting í innri kostnaði samfara breyttu verklagi	9 m.kr.
Samtals		69 m.kr.

Viðauki 1

Kynningarbæklingur PwC um SCM

Kynningarbæklingur PwC um SCM (1 af 3)

Kynningarbæklingur PwC um SCM

- PwC útbjó bækling til kynningar á SCM aðferðinni. Það var hluti af verksamningi að kynna aðferðina á UT-deginum 2009.
- Markmiðið var að kynna aðferðina fyrir opinberum aðilum og stofnunum sem gætu hagnýtt þetta verklag í eigin starfi.

Fyrirtækjaráðgjöf PwC
Opinber stjórnsýsla

Minni byrði og betri þjónusta

Kynning á lykilhugtökum og inntaki SCM aðferðarinnar.

PRICEWATERHOUSECOOPERS

Þessari umfjöllun er ætlað að kynna hvernig má nota staðalkostnaðarlíkaníð til að mæla og draga úr þeim kostnaði sem fólk og fyrirtæki geta orðið fyrir vegna opinbers regluverks. Með staðalkostnaðarlíkaninu er vísað til þeirrar aðferðar sem á ensku er nefnd Standard Cost Model (SCM).

Í þeim texta sem hér fer á eftir verður vísað til staðalkostnaðarlíkansins sem SCM.

Lykilhugtök

SCM aðferðarinn byggir á manvísari notkun nokkura lykilhugtaka sem ætlað er að tryggja að kostnaðarmælingar séu staðlaðar og markvissar. Skýringar á lykilhugtökum fara hér á eftir.

Regluverk

SCM vísar til regna sem opinberir aðilar setja. Þar er bæði vísað til laga og reglugerða, en einnig verkisregluna stofnana sem hafa áhrif á þjónustu við borgarana.

Upplýsingakrafa (e. Information Obligation)

Upplýsingar sem stjórnvöld fara fram á að fólk og fyrirtæki standi skil á til þess að uppfylla kröfur sem eru forsenda þess að tiltekin þjónusta sé veitt eða má afgreitt.

Gagnabörf (e. Data Requirement)

Þau gögn sem fólk og fyrirtæki verða að afla til að uppfylla upplýsingakröfu. Til að uppfylla eina upplýsingakröfu getur þurft að afla gagna úr öllum áttum.

Umeysla vegna reglna (e. Administrative Activities)

Þær aðgerðir sem fólk og fyrirtæki ráðast í til að verða við kröfum opinberra aðila um að ræða fram upplýsingar. Þar er meðalinn öll fyrirlitning við að afla gagna, afla upplýsinga um hvar eigi að afla gagna eða hvert eigi að senda þau, frágangur upplýsinga og sending þeirra.

Reglukostnaður (e. Administrative Costs)

Kostnaður sem fólk og fyrirtæki verða fyrir við að uppfylla upplýsingakröfur stjórnvalda. Þar getur verið um að ræða eigin kostnað vegna umeyslu eða útgáðu af utansóknandi aðstoð eða keypt.

Reglubyrði (e. Administrative Burden)

Kostnaður við þær aðgerðir sem einstaklingar og fyrirtæki verða að framkvæma til að uppfylla upplýsingakröfur stjórnvalda og er einvörðungu tilkominn vegna opinbers regluverks.

Bætt þjónusta með einföldun regluverks og stjórnsýslu

Endurbætur í ríkisrekstri sem taka mið af þörfum fólks og fyrirtækja

Stjórnvöld víða á Vesturlöndum hafa síðustu ár sett sér markmið um endurbætur í ríkisrekstri. Segja má að nokkur meginsteif séu áberandi í síkum áttum. Þar má nefna:

- Að opinber þjónusta mæti þörfum notenda og skili skattgreiðendum virði
- Að stjórnsýslan sé gagnsæ, gætt jafnræðis og sé ekki óþarflega þyngjandi
- Að gott stjórnartar stuðli að því að stjórnvöld taki mið af þörfum borgara

Ein leið sem stjórnvöld hafa farið til að ná þessum markmiðum er að ráðast í áttak til einföldunar á opinberu regluverki og tryggja þannig að það regluverk sem er í gildi á hverjum tíma styðji við stefnuáttun stjórnvalda.

Einfaldara Ísland

Aðgerðaráttun um Einfaldara Ísland var hlýtt af atvakanum með það að markmiði að einfalda lög og reglur og auðvelda almenningi og fyrirtækjum að eiga samskipti við stjórnvöld.

Í þeirri áttun er eitt af meginmarkmiðum einföldunar á opinberu regluverki að létta reglubyrði (e. Administrative Burden) almenningis og atvinnulífs. Sú byrði lýsir sér meðal annars í þeim tíma sem það tekur fólk og fyrirtæki að átta sig á réttarstöðu sinni og sækja opinbera þjónustu, og kostnaði við að safna saman og mæla upplýsingum að kröfu hins opinbera.

SCM – Mælistika á reglubyrði

SCM aðferðin er þróuð með það að markmiði að aðstoða stjórnvöld í þeirri vöðuleitni að draga úr reglubyrði.

Markmið SCM er ekki að setja fram tilfærðlega nákvæma niðurstöðu heildar að velja stjórnvöldum háldgjóða vísbandingu um eðli og uppruna þess kostnaðar sem regluverki leggur á einstaklinga og fyrirtæki. Síkk innýrn er forsenda þess að geta gert vöðugandi ráðstafanir í hverju tilvik.

Þess dæmi má nefna að í Hollandi settu stjórnvöld það almenna markmið að ná fram 25% lækkun á reglukostnaði einstaklinga. Við árangursmælingu aðgerða kom í ljós að árangur varð fyrirlit mælt þegar SCM aðferð var beitt.

Leiðir til að draga úr reglubyrði:

- Að fækka reglum og gera þær markvissar.
- Að gera framkvæmd regna sem minnst þyngjandi.
- Að samnýta upplýsingar og samþætta opinbera þjónustu og eftirlit.
- Að nýta sem best kosti rafrænnar stjórnsýslu og velja góðar upplýsingar um glíðandi reglur.

Meðal ávinnings SCM mælinga má telja:

- Að fá yfirsýn yfir kostnað sem einkageirinn ber vegna opinbers regluverks.
- Að forgangsaða aðgerðum þannig að fyrst er tekið á við aðkallandi verkefni.
- Að gera árangur aðgerðasáttana til lækkunar reglubyrði mælanlegan.
- Að gera samanburð milli málaflokka og landa (e. Benchmarking).
- Að bregðast með markvissum hætti við þörfum notenda við úttösku á því hvernig þjónusta er veitt.

Kynningarbæklingur PwC um SCM (2 af 3)

Hvaða kostnað mælir SCM?

Skilgreiningar á kostnaðarhugtökum

Fólk og fyrirtæki þurfa að bera margháttaðan kostnað vegna þeirra regna sem stjórnmóðl setja. Í víðasta sambandi má skipta þeim kostnaði í tvo yfirflokk:

- Bætt fjárhagsleg útgöld vegna skatta og gjaldtöku.
- Hlitingarkostnaður (e. Compliance Costs) sem tekur til þeirra áhrifa sem reglur hefa á hegðun einstaklinga og atvinnufls.

Markmið SCM er að taka aðeins til skoðunar atmarkaðan þátt af þeim kostnaði sem einstaklingar bera vegna regluverks. Þannig fltur SCM alltaf fram hjá beinum fjárhagslegum áögum í formi skatta og gjalda.

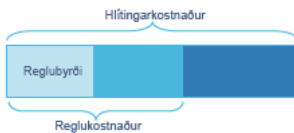
Þegar opinber þjónusta er veitt eða máli afgreidd þurfa opinberir aðilar yfirleitt að safna upplýsingum og vinna eftir formlegum verklagsreglum. SCM mælir aðeins þann hluta hlitingarkostnaðar sem fellur á fólk og fyrirtæki við að uppfylla kröfur stjórnsýslunnar um upplýsingar. Sá kostnaður sem einstaklingar og fyrirtæki bera samtara því er nefndur reglukostnaður (e. Administrative Costs).

Hvað mælir SCM ?

SCM aðferðin flokkar kostnað með þeim hætti að aðeins reglukostnaður er mældur. Markmið slíkra mælinga er að staðsetja þann kostnað sem er óþarfi (þyngjandi). Í því sambandi má tala um regluþyrti (e. Administrative Burden) sem er sá hluti reglukostnaðar sem má fella niður án þess að þá komi niður á stjórnsýslumarkmiðum.

Reglukostnaður

Til reglukostnaðar telst öll fyrirlöfn og umsýsla við að afla upplýsinga um hvaða reglur gilda, til hvers á að leita, fyrirlöfn við gagnaðflun, útfyllingun eyðublaða og samskipti við opinbera aðila í aðdraganda þess að máli er afgreitt eða þjónusta veitt.



Hvernig er reglukostnaður mældur með SCM?

Meginskref SCM mælingar á reglukostnaði

Þem fyrir segir leggur SCM mæling mat á þann kostnað sem fellur á fólk og fyrirtæki við öflun, útvinnslu og miðlun upplýsinga á grunni krafna opinberra aðila, suk kostnaðar vegna allra samskipta við stjórnmóðl í því ferli.

Grunnskref við mælingu reglukostnaðar með aðferð SCM eru eftirfarandi:

1. Tilkö er saman yfirlit um það regluverk sem mótar viðfangsefnið og fyrirkomulag þjónustunnar.
2. Upplýsingakröfur í regluverkinu eru kortlagðar, þ.e. þær kröfur sem gerðar eru til einstaklinga og fyrirtækja um að veita upplýsingar í ferlinu.
3. Kostnaður við allar beinar aðgerðir sem fólk og fyrirtæki verða að framkvæma til að mæta kröfum opinberra reglna um upplýsingar er metinn.

Hvað eru upplýsingakröfur?

Upplýsingakrafa (e. Information Obligation) er hver sú kvöð sem opinberar reglur setja einstaklingum eða fyrirtækjum um að veita upplýsingar. Til þess að um upplýsingakröfu gæti verið að ræða þarf upplýsingagöfin að vera skilyrði fyrir því að opinber aðili afgreiði máli eða veiti þjónustu.

Upplýsingakröfur krefjast aðgerða af hálfu einstaklinga

Hver upplýsingakrafa getur skapað margvislegar gagnþarfarir (e. Data Requirement) þar sem setna þarf upplýsingum úr öðrum áttum til að uppfylla kröfuna. Notendur þjónustu geta t.d. þurft að safna ýmsum upplýsingum til að fylla út eitt eyðublað.

Hver gagnþarf getur einnig kallað á margháttaðar aðgerðir, þar sem það þarf að afla upplýsinga, setja þær fram, senda þær á réttan aðila o.s.frv.

Aðgerðir einstaklinga eru grundvöllur kostnaðarmats

SCM byggir allar kostnaðarmælingar á beinum aðgerðum einstaklinga (e. Activity Based Costing). Við framsetningu kostnaðarmats eru aðgerðir tengdar upplýsingakröfu sem á uppruna sinn í tiltekinni opinberri reglu. Upplýsinging SCM byggir þannig á því að brjóta fókus viðfangsefni niður í markanlegar ákningar.

Við mat á niðurstöðum er því hægt að greina hvaða reglur skapa mestan reglukostnað og í framhaldinu fara yfir hvort sá kostnaður er nauðsynlegur til að stefnumörkun stjórnsýslanna ná fram að ganga.

Útreikningur á reglukostnaði

Yfirlit yfir heildarsambandi SCM mælingar

Myndin hér til hliðar sýnir hvernig lykijættir SCM aðferðarinnar tengjast saman við mælingu reglukostnaðar.



Reikniformúla SCM er í sjálfu sér séráænföld þegar upplýsingum hefur verið safnað um upplýsingakröfur, fjóða mála og meðaltímalengd í umsýslu.

Við útreikning er tekið saman meðal-kostnaður einstaklinga og fyrirtækja við allar þær aðgerðir sem tengjast tiltekinni upplýsingakröfu.

Svona er kostnaður við tiltekni regluverk metinn:

Tími (T)

Hversu langan tíma tekur það einstakling / fyrirtæki að framkvæma aðgerðina sem nauðsynleg er til að mæta upplýsingakröfu. Við mat á tíma er lagt mat á meðaltímalengd fyrir venjulegt tilvik.

Laun (L)

Hvað kostar hver klukkustund einstaklinginn / fyrirtækið.

- Í tilfelli fyrirtækja er reiknað tímagjald sem nemur launakostnaði fyrirtækis við að verða við kröfunni.
- Í tilfelli einstaklinga er hægt að taka meðaltímalauk í hægkerfinu sem tímagjald til viðmiðunar.

Verð (V = T x L)

Hvað kostar einstakling / fyrirtæki að framkvæma tiltekna aðgerð sem er nauðsynleg til að uppfylla skilyrði regluverksins = Tími x Laun.

Magn (M)

Mæla þarf fjóða tilvika eða afgreiddina á ári.

Útlagður kostnaður (K)

Sá kostnaður sem fellur til einvörðungu vegna þess að einstaklingur / fyrirtæki þarf að framkvæma aðgerð til að uppfylla upplýsingakröfu.

Kostnaður við þetta tiltekna regluverk

$$= \text{Verð} \times \text{Magn} + \text{Útlagður kostnaður}$$

Kynningarbæklingur PwC um SCM (3 af 3)

Frankvæmd SCM kostnaðarmælinga

SCM byggir á staðlaðri framkvæmd og framselningu kostnaðarmælinga til þess að niðurstöður geti verið samarburðarhæfar milli mátaflokka og verkefna. Aðferðin byggir á því að nálgast hvert verkefni með samþærligum hætti og að meðferð kostnaðar sé stöðluð.

Til glöggvunar á verklagi við framkvæmd SCM mælingar má skipta framkvæmdinni í fjógur þrep eins og myndin að neðan sýnir.



- 1 Í fyrsta þrepi er viðfangsefnið afmarkað og greint hvaða regluverk gildir um viðkomandi starfsemi.
- 2 Í öðru þrepi eru upplýsingaflösur kortlagðar og greint hvaða kröfur eru gerðar til einstaklinga og fyrirtækja í ferlinu. Upplýsingaflösur eru settar fram í töluformi þar sem tiltekid er hvað í þeim felst og af hvaða reglu þær eru leiðdar.
- 3 Í þriðja þrepi er unnið með notendum þjónustunnar við að greina þann kostnað sem þær bera. Fjöldi mælinga þarf að vera nægjanlegur til að meta meðalkostnað í verjulegu tilvik. Niðurstaða kostnaðarmælinga er tengd tilteknum aðgerðum og skráð í forniðna töflu. Við meðhöndlun tímamælinga er mikilvægt að staðla skráningu á likum þáttum, s.s. að fylla út eyðublið, svo niðurstöður geti verið samarburðarhæfar milli mátaflokka og stofnana.
- 4 Fjórða skrefið felur í sér að draga saman niðurstöður og leiðir til úrbóta. SCM aðferðin tengir umfangi kostnað einstaklinga alltaf við tiltekna reglu. Þannig má nota niðurstöður til að greina hvað hvern þarf að taka upp tillögu um úrbætur. Ef regluþyrði er byggð á lögum eða reglugerðum má taka það upp við stjórnvöld á viðeigandi stigi, en sinners má líta til þess að breyta innri reglum og starfsháttum.



Viðauki 2

Orðskýringar og skammstafanir

Þýðing erlendra lykilhugtaka sem tengjast notkun staðalkostnaðarlíkansins

Erlent hugtak

Þýðing

Standard Cost Model (SCM)

Staðalkostnaðarlíkanið

Administrative burden

Reglubyrði

Administrative cost

Reglukostnaður

Compliance costs

Hlítingarkostnaður

Information obligation

Upplýsingakrafa

Data requirement

Gagnaþörf

Law and regulations

Opinbert regluverk

Administrative activities

Aðgerðir borgara við að uppfylla kröfur upplýsingakröfur

Activity Based Costing

Aðgerðabundin kostnaðarmæling

Baseline measurement

Grunnmæling

Regulation mapping

Kortlagning regluverks

Yfirlit skammstafana sem notaðar eru í skýrslunni

Skammstöfun

Skýring

<i>SCM</i>	“Standard Cost Model” eða staðalkostnaðarlíkanið
<i>FOS</i>	Fæðingarorlofssjóður
<i>TR</i>	Tryggingastofnun ríkisins
<i>RSK</i>	Ríkisskattstjóri
<i>PwC</i>	PricewaterhouseCoopers hf.
<i>Ehf.</i>	Einkahlutafélag
<i>Hf.</i>	Hlutafélag
<i>M.kr</i>	Milljón krónur
<i>Þ.kr.</i>	Þúsund krónur
<i>ABME</i>	Administration Burden Measurement Exercise
<i>BRE</i>	Better Regulation Executive (http://www.betterregulation.gov.uk/)

Viðauki 3

Nánari lýsing á hvernig SCM er beitt

Viðauki 3.1

Heimildir um SCM aðgengilegar á netinu

Kynningarefni um SCM og aðgerðir stjórnvalda aðgengilegar á netinu

Efni frá íslenskum stjórnvöldum

- Kynningarsíða forsætisráðuneytis um verkefni “Einfaldara Ísland”
><http://www.forsaetisraduneyti.is/raduneyti/verkefni/einfaldara-island/>
- Stefnumörkun forsætisráðuneytis um Netríkið Ísland
>http://www.forsaetisraduneyti.is/media/frettamyndir/NETRIKID_ISLAND_stefnuskra.pdf
- Verkfærakista forsætisráðuneytisins – lausnir fyrir rafræna stjórnsýslu
><http://www.ut.is/verkfaerakistan/>

Efni af netinu frá enskum stjórnvöldum

- Kynningarsíða Better Regulation Executive (BRE)
><http://www.betterregulation.gov.uk/>
- Kennslufni á vefnum í notkun SCM aðferðarinnar frá BRE
><http://www.scmtraining.berr.gov.uk/>
- Handók sem kynnir notkun SCM aðferðarinnar (SCM Handbook)
><http://www.berr.gov.uk/files/file44503.pdf>
- Leiðbeiningar PwC við framkvæmd mælinga fyrir enskar stofnanir
>http://www.scmtraining.berr.gov.uk/course/resources/pwc_technical_summary.pdf
- Leiðbeiningar BRE um einföldunaraðgerðir fyrir árið 2008
>http://www.scmtraining.berr.gov.uk/course/resources/2008_simplification_plan_guidance.pdf
- Skýrsla “Administrative Burdens – Routes to Reductions”
><http://www.berr.gov.uk/files/file44369.pdf>
- Einföldunaráætlun ensku ríkisstjórnarinnar 2008: “Making your life simpler – Simplification Plans”
><http://www.berr.gov.uk/files/file49273.pdf>

Ýmsar heimasíður og skýrslur um SCM

- Samstarf Evrópulanda um þróun SCM mælinga – SCM network.
><http://www.administrative-burdens.com>
- Kynningarsíða Evrópusambandslanda á notkun SCM og lækkun reglukostnaðar
>www.whatarelief.org
- Skýrsla Alþjóðabankans frá 2007: Review of the Dutch Administrative Burdens Reduction Programme.
>http://www.doingbusiness.org/documents/DBdutch_admin_report.pdf
- Skýrsla frá Austurríki um lækkun reglubyrði fyrir einstaklinga
><http://www.bka.gv.at/DocView.axd?CobId=32787>
- Heimasíða Kafka-átaksins í Belgíu (á ensku)
><http://www.kafka.be/showpage.php?iPageID=150>
- Skýrsla um árangur Kafka átaksins: Kafka Report – Online contact point against red tape.
> <http://www.kafka.be/doc/1142932908-5988.pdf>
- Heimasíða danska átaksverkefnis til lækkunar á reglubyrði fyrirtækja – AMVAB (Aktivitetsbaseret Måling af Virksomhedernes Administrative Byrder)
><http://www.amvab.dk>

Dæmi um stofnun fyrirtækja á netinu

- Dæmi um evrópsk verkefni á sviði rafrænnar stjórnsýslu
><http://www.epractice.eu/>
- Kynning á skráningarkerfi fyrirtækja frá eistlandi
>https://ettevotjaportaal.rik.ee/Demod/loomine_eng/loomine.html

Viðauki 3.2

Útskýring á reikniaðferðum SCM

Viðauki 3.3

Verklag SCM verkefna

Áfangaskipting SCM og skipting í verkþætti – almenn framsetning sýnir hvernig SCM kostnaðargreiningu er skipt upp í áfanga og verkþætti

Prep og verkþættir í SCM		Framkvæmdar aðgerðir
Áfangi 1 – Frumgreining		
Skref 1	Greining á upplýsingaskyldum (IO) gagnabörfum (DR) og aðgerðum sem notendur þjónustu verða að framkvæma svo þeir eigi kost á þjónustu.	<ul style="list-style-type: none"> •IO og DR eru fundnar með því að fara yfir lög, reglugerðir og önnur skuldbindandi tilmæli sem gilda um málaflokkinn. •Fyrsta mat er sett fram um hvaða aðgerðir er líklegt að notendur þjónustu þurfi að framkvæma á þeim grunni. •Niðurstaða þessarar greiningar er sett fram með formlegum hætti til samþykktar hjá ábyrgðarmanni verksins. •Niðurstaða IO/DR greiningar er skráð á forsníðid eyðublað.
Skref 2	Afmörkun greiningar og ákvörðun á dýpt mælinga.	<ul style="list-style-type: none"> •Taka þarf afstöðu til fjölda mála og hvort það þjóni þörfum verkefnis að fara í mikil smáatriði í undirflokkum og sértílvikum. •Leggja þarf mat á hvaða gögn eru til og hvernig er best að haga mælingum (viðtöl við notendur eða aðrar greiningar).
Skref 3	Flokkun IO eftir uppruna / tegund.	<ul style="list-style-type: none"> •Hver upplýsingakrafa er flokkuð eftir tegund og á hvers valdi er að breyta henni og aðlaga.
Skref 4	Greining á fjölda mála, tíðni afgreiðslna og tiltekinna aðgerða.	<ul style="list-style-type: none"> •Reynslan sýnir að við mat á kostnaði er mikilvægt að hafa sýn á fjölda mála og tíðni aðgerða sem koma til mælingar. •Þannig getur tiltekin regla sem myndar IO haft áhrif á margar stofnanir, sem þýðir að mæla þarf tíðni aðgerða á mörgum stöðum.
Skref 5	Viðeigandi kostnaðarþættir afamarkaðir.	<ul style="list-style-type: none"> •SCM aðferðin tiltekur hvaða kostnaðarþættir eru viðeigandi til mælingar. •Fyrir hvert verkefni þarf að greina hvaða aðgerðir tilheyra þeim meginþáttum.
Skref 6	Undirbúningur vettvangsvinnu.	<ul style="list-style-type: none"> •Áður en vinna á vettvangi viðkomandi starfsemi hefst er ákveðið hvernig afla skal gagna. •Ef afla á upplýsinga með viðtölum er tekin saman gátlisti til að staðla upplýsingaöflun.
Áfangi 2 – Kostnaðarmat og stöðlun		
Skref 7	Val á aðilum til viðtals.	<ul style="list-style-type: none"> •Það er lykilatriði fyrir velgengni svona verkefnis að velja viðeigandi og "dæmigerða" aðila til viðtals. •Það er alltaf háð huglægu mati hvaða aðilar eru dæmigerðir. Í raun þarf að beita dómgreind við túlkun niðurstaðna í þessu efni, þar sem úrtak er sjaldnast nægilega stórt til að verða tölfræðilega marktækt í þessu samhengi. •Það þarf einnig að líta til hvernig farið er með öfgagildi í mælingum.
Skref 8	Upplýsingaöflun og viðtöl.	<ul style="list-style-type: none"> •Safnið upplýsingum hjá notendum þjónustu. •Safnið upplýsingum innan stofnunar um innra starf.
Skref 9	Stöðlun niðurstaðna úr mælingum og flokkun niður á tegundir aðgerða.	<ul style="list-style-type: none"> •Það er hægt að beita ýmsum aðgerðum við stöðlun mælinga. •Stöðlun felur m.a. í sér að svipaðar aðgerðir fá svipaða meðferð fyrir ólíka málaflokka og reynt er að ná fram skynsamlegu meðaltali byggt á fáum mælingum. Það felur m.a. í sér að taka afstöðu til öfgagilda í mælingarniðurstöðum. •Það er bæði hægt að beita tölfræðilegum aðferðum og að bera niðurstöður undir hagsmunaðila til að taka afstöðu til sértílvika.
Áfangi 3 – Túlkun niðurstaðna		
Skref 10	Meðhöndlun gagna.	<ul style="list-style-type: none"> •Ef niðurstaða annarra skrefa hefur verið vandræðalaus er ekki ástæða til að ætla að það þurfi mikið að meðhöndla niðurstöður. •Upplýsingar eru settar fram með samræmdum hætti.
Skref 11	Framsetning niðurstaðna og kynning.	<ul style="list-style-type: none"> •Upplýsingum er safnað og þær settar fram þannig að þær geti stutt ákvarðanatöku við lækkun reglukostnaðar.

Fyrsta útgáfa af verkáætlun PwC við úrlausn þessa verkefnis

Fyrsta útgáfa verkáætlunar PwC

- Myndin að neðan sýnir hvernig PwC stillti verkinu upp í samræmi við aðferð SCM frá upphafi verks.
- Verkáætlunin var sett fram sem hluti verksamnings.
- Þessi útgáfa verkáætlunar tók þó breytingum þar sem á fyrstu stigum verksins var ákveðið að fjölga viðfangsefnum úr tveimur í þrjú, sem dró úr þeirri dýpt sem hægt var að nota til greiningar á hverju viðfangsefni innan þess tímaramma sem unnið var eftir.

Yfirlit yfir verkþætti í hverjum áfanga og tímasetningar	Vikur							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Áfangi 0 – Stofnun verkefnis (Initiation, communication and scoping)								
Stofnfundur með verkkaupa								
Lykiltengiliðir staðsettir og kynningarfundir								
Desktop greining verkefna 1&2 – ‘high-level’ lýsing sett fram								
Áfangi 1 – Frumgreining (Preparatory Analysis)								
Greining laga og reglna (Regulation mapping)			▲					
Kortlagning IO/DR í viðfangsefnum								
Kortlagning sannreynd – samráð við stofnanir								
Fyrsta mat á kostnaði / tímaeiningum / fjölda mála								
Sett fram endanleg afmörkun verks – send verkkaupa til samþykktar			▲					
Áfangi 2 – Vettvangsvinna og kostnaðarmat (Time and cost data capture and standardisation)								
Greining innri starfshátta á fundum stofnunum								
Greining ytri þátta varðandi viðfangsefni – samráð við ytri aðila								
Frekari greining kostnaðar / heilda / notendahópa								
Stöðlun kostnaðarmats / SCM töflur settar fram fyrir viðfangsefni								
“Standard Cost” framsetning send verkkaupa til samþykktar					▲			
Áfangi 3 – Úrvinnsla ályktana, meðhöndlun gagna og skýrslugerð (Calculation and reporting)								
Unnið að lokaskýrslu								
Unnið að gerð bæklinga og kynningarefnis								
Kynning á UT degi							▲	
Lokaskil								▲

Viðauki 4

Upplýsingaöflun PwC og forsendur útreikninga

Upplýsingar um fundi og upplýsingaöflun PwC

Verkefnisstjórn og umsjón verkefnis

- Við afmörkun verkefnis í upphafi og verkefnisstjórn var fundað með fulltrúum forsætisráðuneytis.
- Fundað var með Guðbjörgu Sigurðardóttur, skrifstofustjóra Skrifstofu upplýsingasamfélagsins og Höllu Björgu Baldursdóttur, verkefnisstjóra í rafrænni stjórnsýslu.

Upplýsingaöflun um starfsemi stofnana

Fyrirtækjaskrá

- Fundað var með Skúla Jónssyni forstöðumanni Fyrirtækjaskrár og Jens Þór Svanssyni forstöðumanni Tæknisviðs RSK.

Fæðingarorlofssjóður / Vinnumálastofnun

- Símafundir voru haldnir með Leó Erni Þorleifssyni, forstöðumanni Fæðingarorlofssjóðs, um starfsemi sjóðsins.

Tryggingastofnun ríkisins

- Fundað var með Braga Leifi Haukssyni, verkefnastjóra rafrænnar stjórnsýslu, um málefni TR.

Upplýsingaöflun um ytri kostnað

Skráning fyrirtækja

- Í sambandi við kostnað einkageirans við skráningu fyrirtækja leitaði PwC til Viðskiptaráðs sem tilnefndi vinnuhóp sem tók þátt í viðræðum og greiningu á kostnaði viðskiptalífsins við upphaf atvinnurekstrar og skráningu fyrirtækja.
- Vinnuhópurinn ræddi almennt um kostnað við skráningu fyrirtækja og bar saman við reynslu sína af viðskiptum í öðrum löndum auk þess að ræða almennt um áhrif regluverks og leyfisgjalda í því samhengi.

Skráning fyrirtækja frh.

- Í vinnuhópnum voru f.h. Viðskiptaráðs Íslands
 - Haraldur I. Birgisson frá Viðskiptaráði.
 - Aðalheiður Héðinsdóttir frá Kaffitári.
 - Andri H. Kristinsson frá Innovit.
 - Bogi Ö. Emilsson hjá Skjal þýðingarstofu.

Umsóknir um fæðingarorlof

- Í sambandi við kostnað einstaklinga við umsóknir og úthlutun fæðingarorlofs setti PwC á fót óformlegan rýnihóp aðila sem höfðu nýverið lokið umsóknarferlinu og verið í samskiptum við sjóðinn.
- PwC hafði einnig samband við fólk sem hafði verið í sambandi við sjóðinn áður en rafvæðing innri vinnslu hófst. Að hluta til var það sami hópur en einnig var leitað til annarra aðila.
- PwC lagði upp með fyrirframgefnum umræðuramma og skráði niðurstöður tímamælinga stakra aðgerða fyrir hvern þátttakenda.

Umsóknir um fæðingarorlof

- Í sambandi við kostnað einstaklinga við úthlutun ellilífeyris reiddi PwC sig meira á lýsingu starfsmanna TR en í fyrri tilvikunum tveimur.
- Þó var rætt við aðila sem nýverið höfðu átt í samskiptum við TR vegna ellilífeyris, en þau viðtöl voru ekki eins formleg og í tilviki þeirra viðfangsefna sem þegar voru nefnd.

Upplýsingar sem notast var við og forsendur útreikninga (1 af 2)

Upplýsinga sem aflað var á heimasíðum

FOS www.faedingarorlof.is

- Heimasíða Fæðingarorlofssjóðs veitir upplýsingar um þau gögn sem þarf að skila til sjóðsins til að eiga rétt á greiðslu.
- Hægt er að nálgast nauðsynleg eyðublöð á vefnum. Heimasíðan veitir upplýsingar um hvaða lög og reglugerðir gilda um sjóðinn og hver réttur foreldra er til greiðslna úr sjóðnum.

TR www.tr.is/eldri-borgarar

- Heimasíða TR veitir upplýsingar um þau gögn sem þarf að standa skil á til að eiga rétt á greiðslu lífeyris.
- Hægt er að nálgast nauðsynleg eyðublöð á vefnum. Heimasíðan veitir upplýsingar um hvaða lög og reglugerðir gilda um stofnunina og hver réttur einstaklinga er til greiðslna úr sjóðnum.

RSK www.rsk.is/fyrirtaekjaskra

- Heimasíða Ríkiskattstjóra veitir upplýsingar um þau gögn sem þarf að skila við stofnun félaga. Hægt er að nálgast tillögur af nauðsynlegum gögnum ásamt tilkynningar eyðublaðinu á vefnum. Heimasíða veitir upplýsingar um hvaða lög og reglugerðir gilda um stofnunina og stofnun fyrirtækja.

Hagstofa www.hagstofa.is

- Á vefsíðu Hagstofu Íslands voru sóttar upplýsingar sem stuðst var við í úrvinnslu þessarar skýrslu.
- Þar voru m.a. sóttar upplýsingar um:
 - Fjöldi fæðinga á ári
 - Fjöldi einstaklinga sem náð hafa ellilífeyrisaldri
 - Fjöldi nýskráninga fyrirtækja á ári
 - Meðalmánaðarlaun í samfélaginu

Forsendur um innra starf notaðar við útreikninga á kostnaði

- Að neðan má sjá nokkrar forsendur sem gefnar voru um hlutfall afgreiðslna í hverju verkefni sem uppfylla tiltekin skilyrði og móta kostnaðarútreikninga á innri og ytri kostnaði.
- Þau hlutföll sem tilgreind eru að neðan lýsa stöðu í núverandi ástandi og á þeim grunni var metin staða mála “fyrir” og “eftir” breytingar, skv. umfjöllun í meginmáli.

FOS

- Með samskiptum við Leó Örn Þorleifsson forstöðumann Fæðingarorlofssjóðs fengust öll helstu hlutföll sem notuð voru við útreikninga.

– Umsóknir sendar með Pósti	80%
– Umsóknir sendar með öðrum hætti	20%
– Hlutfall endursent vegna skorts á uppl.	50%

TR

- Með samskiptum við Braga Leif Hauksson Verkefnastjóra rafrænnar stjórnsýslu á þróunar og greiningarsviði Tryggingarstofnunar fengust öll helstu hlutföll sem notuð voru við útreikninga.

– Umsóknir sendar með pósti	85%
– Umsóknir sendar með öðrum hætti	15%
– Skil á tekjuáætlun	33%
– Rangar tekjuáætlanir (skilað+óskilað)	83%
– Skipting of- og vangreiðslna	50/50%

RSK

- Með samskiptum við Skúla Jónsson forstöðumanni Fyrirtækjaskrár RSK fengust upplýsingar um helstu hlutföll sem notuð voru við útreikninga.

– Tilkynningar afhentar “yfir borðið”	75%
– Upplýsingar afhentar með öðrum hætti	25%
– Skráningar sem þarfnast leiðréttinga	40%

Upplýsingar sem notast var við og forsendur um kostnað (2 af 2)

Kostnaður

FOS

- Kostnaður einstaklinga við póstlagningu
 - Gjaldskrá Íslandspóst 70 kr.
- Meðal kostnaður einstaklinga
 - 70 kr. * 80% (Póstur) 56 kr.
- Fastur kostnaður við útsendingu bréfa frá FOS
 - 70 kr. * (1-15%)(afsláttur) + 25 kr.(Umslag) 84,5 kr.

TR

- Kostnaður einstaklinga við póstlagningu
 - Gjaldskrá Íslandspóst 70 kr.
- Meðal kostnaður einstaklinga
 - 70 kr. * 85% (Póstur) 60 kr.

RSK

- Kostnaður einstaklinga við póstlagningu
 - Gjaldskrá Íslandspóst 70 kr.
- Meðal kostnaður einstaklinga
 - 70 kr. * 90%(sjálfir) *90%(Póstur) 57 kr.

Aðkeypt vinna við stofnun fyrirtækja

- Gerð var lausleg markaðskönnun hjá þeim fyrirtækjum sem veita þessa þjónustu.
- Reiknaður meðalkostnaður er 90.000 kr.

Útreikningur

Rammi

- Við úrvinnslu tímamælinga er stuðst við grunn sem staðlar mælingar tiltekinna aðgerða. Þar er t.d. átt við aðgerðir eins og að senda upplýsingar í pósti, fylla út eyðublað og afla upplýsinga. Í þessum ramma eru aðgerðir flokkaðar í þrjá yfirlokka (einfalt, miðlungs eða flókið) sem hver um sig ber með sér ákveðna tímalengd.
- Við mat á breytingum vegna tiltekinna aðgerða eða breytinga í þjónustu getur t.d. útfylling eyðublaðs eða sú athöfn að senda upplýsingar farið úr því að vera “miðlungs” yfir í að verða “einfalt”, sem hefur áhrif á útreikning kostnaðar fyrir notendur.
- Þessi stöðlun tryggir að sambærilegar ráðstafanir eru meðhöndlaðar með sambærilegum hætti í ólíkum tilvikum.

FOS

- Útreikningur á þeim tíma sem fer í að senda gögn til FOS í dag er háður hlutfalli þeirra sem senda umsóknina með pósti annarsvegar og tölvupóst hinsvegar.
- Meðaltími sem fer í að senda gögn fyrir einstaklinga er :
 - $80\% * 0,6 \text{ klt}(\text{flókið}) + 20\% * 0,45(\text{meðal}) = 0,57 \text{ klt}$

TR

- Útreikningur á þeim tíma sem fer í að senda gögn til TR í dag er háður hlutfalli þeirra sem senda umsóknina með pósti annarsvegar og tölvupóst hinsvegar.
- Meðaltími sem fer í að senda gögn fyrir einstaklinga er:
 - $85\% * 0,6 \text{ klt}(\text{flókið}) + 15\% * 0,45(\text{meðal}) = 0,58 \text{ klt}$

RSK

- Útreikningur á þeim tíma sem fer í að senda gögn til Fyrirtækjaskrár í dag er háður hlutfalli þeirra sem senda umsóknina með pósti annarsvegar og tölvupóst hinsvegar.
- Meðaltími sem fer í að senda gögn fyrir einstaklinga er:
 - $90\% * 0,6 \text{ klt}(\text{flókið}) + 10\% * 0,45 \text{ klt}(\text{meðal}) = 0,58 \text{ klt}$