

## Tillaga til þingsályktunar

um bættu þjónustu hins opinbera.

Flm.: Ólafur Örn Haraldsson.

Alþingi ályktar að fela ríkisstjórninni að hefja markvissar aðgerðir til þess að bæta afgreiðslu og þjónustu opinberra stofnana við almenning og atvinnulífið.

### Greinargerð.

Almenningur og atvinnufyrirtæki bera háan kostnað og hafa mikla fyrirhöfn af samskiptum sínum við stjórnvísu og opinberar stofnanir. Samskipti þessi tengjast fjölþættum verkefnum sem hinu opinbera hafa verið falin en þau eru m.a. leyfisveitingar, eftirlit, eignaumsýsla og stjórn framkvæmda. Að stórum hluta eru ítök hins opinbera eðlileg eða óhjákvæmileg en að hluta til leifar eldri stjórnarháttar og að sumu leyti líka þær aðferðir sem hið opinbera notar í þjónustu og afgreiðslu erinda. Þetta á ekki aðeins við um samskipti við almenning og atvinnulífið heldur einnig um seinvirk samskipti milli opinberra aðila innbyrðis. Sennilega er margt sem veldur, m.a. fjárskortur, en á hitt ber að líta að mikill fjárhagslegur ávinningur felst í endurbótum og aukinni skilvirkni í opinberri þjónustu.

Kröfur um aukna skilvirkni, bættu þjónustu og skjóta afgreiðslu mála hafa orðið háværi á síðustu árum. Samkeppni hefur hardnað, alþjóðaviðskipti aukist og tölvu- og fjarskiptatækni tekið byltingarkenndum breytingum. Viðmiðanir um hvað teljist góð þjónusta hafa gerbreyst. Almennur og atvinnulífið hafa brugðist við þessum aðstæðum með bættri gæðastjórnun, aukinni tækniþekkingu og meiri framleiðni. Á þessu sviði verða Íslendingar að standast fremstu þjóðum snúning.

Víða hafa orðið endurbætur í opinberri þjónustu. Margt bendir þó til þess að stjórnvísu og opinberar stofnanir hafi setið eftir í þessari þróun og að almenningur og atvinnurekstur fái þar hvorki jafngóða þjónustu né jafnskjóta afgreiðslu erinda og tíðkast á öðrum sviðum viðskiptalífsins. Meðal ábendinga er að ákvarðanatáka sé seinvirk, fundir um aðkallandi mál skili ekki niðurstöðu, bréfum sé svarað seint eða aldrei, erfitt sé að vita hvar mál séu stödd, ábyrgð sé óljós, lipra þjónustu skorti og seint sé brugðist við kvörtunum. Einkafyrirtæki sem þannig sinnti viðskiptavinum sínum yrði fljótlega undir í samkeppninni en hið opinbera nýtur verndar að þessu leyti. Hið opinbera virðist því ekki hafa tekið að fullu þátt í þeim framförum sem orðið hafa og getur þannig hamlað auknum afköstum í samfélaginu.

Þetta er þeim mun alvarlegra þegar á það er litið að afskipti hins opinbera af viðskiptum og daglegu lífi eru mikil. Opinberir aðilar fara með eignarhald og aðstöðu, sjá um leyfisveitingar og eftirlit í ótal þáttum samfélagsins. Á sama tíma hafa almenningur og íslensk fyrirtæki lítið fjármagn og hraði viðskiptalífsins þolir litlar tafir. Seinvirk afgreiðsla erinda getur stórskaðað viðkvæm fyrirtæki. Betri og skilvirkari þjónusta stjórnvísunnar og opinberra stofnana mun skila íslensku samfélagi miklum ávinningi á sviði viðskipta og almenningsþjónustu.