

Ny Bedrift

Nåsituasjon, behov, designprinsipper, målbilde og tiltaksforslag

Oslo, april 2017

Innhold: Ny bedrift



1. DAGENS BRUKERREISE

2. IDENTIFISERTE BRUKERBEHOV

3. DESIGNPRINSIPPER

4. MÅLBILDE, KONSEPTER OG LANGSIKTIGE TILTAKSFORSLAG

5. TILTAKSFORSLAG PÅ KORTERE SIKT

Innhold: Ny bedrift



1. DAGENS BRUKERREISE

2. IDENTIFISERTE BRUKERBEHOV

3. DESIGNPRINSIPPER

4. MÅLBILDE, KONSEPTER OG LANGSIKTIGE TILTAKSFORSLAG

5. TILTAKSFORSLAG PÅ KORTERE SIKT

INTRODUKSJON TIL ARBEIDET

Arbeidet med «Ny bedrift» inngår som en del av SKATE-tiltak 1.1 og 1.2

- ST 1.1: Utrede enhetlig tverrsektoriell tilnærming
- ST 1.2: Konkretisere metoder for enhetlig tverrsektoriell tilnærming

Utviklingen av metoder for tverrsektoriell tilnærming skjer med utgangspunkt i brukerreisene *Ny bedrift* og *Ny i Norge*

- Arbeidet med brukerreisene innebærer å:
 - Beskrive brukerreisene «AS-IS»
 - Beskrive brukerreisene «TO-BE» i form av målbilder
 - Utarbeide tiltak med tilhørende gevinster på kort, mellomlang og lang sikt

Brukerreisen «Ny bedrift» ble valgt ut fra følgende rasjonale:

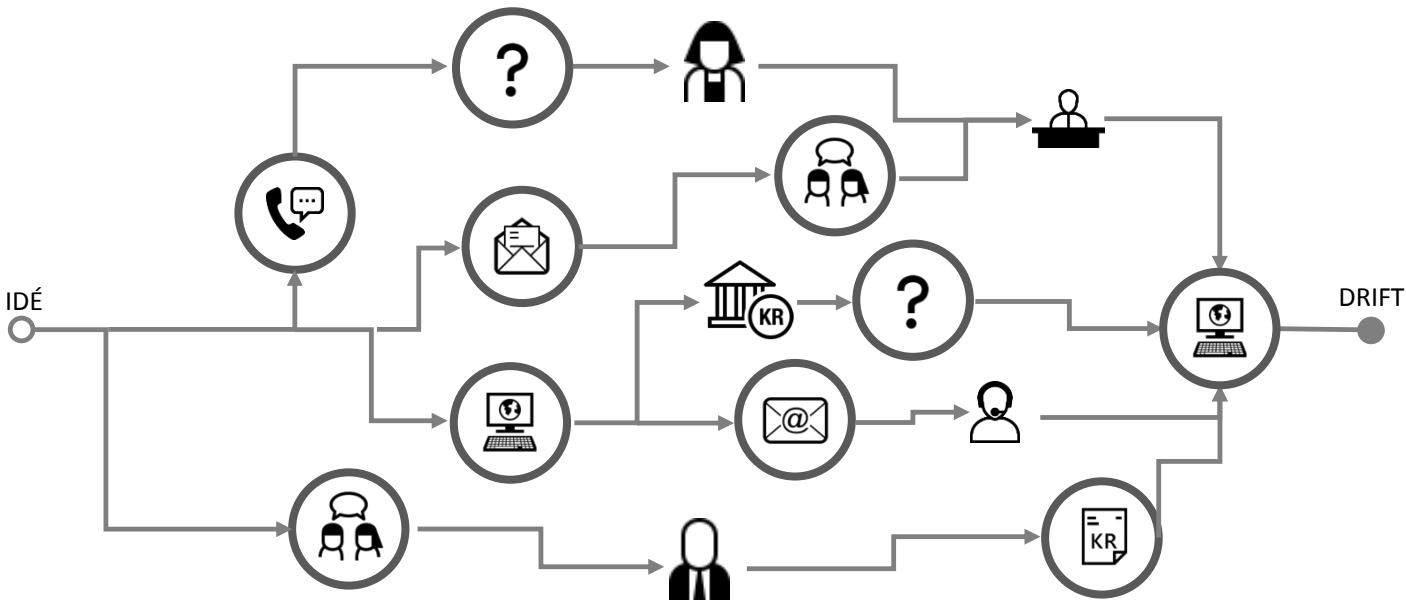
- Høyt saksvolum og strategisk viktige brukerreiser på tvers av virksomhetene
- Benytter fellesløsninger- og komponenter.
- Kan medføre store gevinster for samfunnet og virksomhetene, og har potensiale for realisering på både kort sikt og lang sikt.
- «Ny restaurant» ble valgt som case for arbeidet, som en nødvendig avgrensning

Deltakende etater

- | | |
|-------------------------|---------------------|
| • KS (prosjekteier) | • Mattilsynet |
| • Oslo kommune | • Kartverket |
| • Skatteetaten | • Arkivverket |
| • NAV | • Helsedirektoratet |
| • Difi | • Politiet |
| • Brønnøysundregistrene | |

Det er en krevende og vanskelig prosess å starte restaurant, i tillegg blir de sjelden lønnsomme











Likevel ble det etablert i overkant av 500 restauranter, gatekjøkken og puber i 2015.



«De mest lønnsomme har maks 10-15% fortjeneste, men det skal mye til!»
- Mann, 49, etablerer

INNSIKTSGRUNNLAG

16 etablerere, én advokat, én oppstartskonsulent og tolv etater

Utvalgte etablerere	
	Jakob – Er en av flere som skal åpne café sentralt i Oslo. Samarbeider med David.
	Emte – Har drevet café før. Var med på å åpne en UB café i en mindre kommune.
	David – Har jobbet i utelivsbransjen lenge. Åpner eget sted før første gang
	Jonatan - Skal åpne ny filial av konseptet sitt. Han lager og selger bakevarer.
	David – Har jobbet i utelivsbransjen lenge. Åpner eget sted før første gang
	Marit - Driver café med alkoholsalg i en liten kommune. Har litt erfaring fra før.
	Amer – Har jobbet i bransjen lenge. Er leder for første gang på en café som skal vise innvandrerkultur
	Taylor og Jørgen – Selger bakevarer på pop-up events. Har startet eget kaffebrenneri.
	Ingunn - Saksbehandler i en middels stor kommune. Jobber i et team på 3 stk som har ansvar for bevillinger.
	Rune – Har vært med på å starte flere av de mest vellykkede cafeene/utestedene i Oslo. Jobber som konsulent, og hjelper andre med å starte opp.

Etater
Spydeberg kommune
Tønsberg kommune
Næringsetaten Oslo
Skatteetaten
NAV
Brønnøysundregisterene
Politiet
Mattilsynet
Helsedirektoratet
Vann- og avløpsetaten
Skatt øst
Plan- og bygningsetaten

PERSONAS

Det er utarbeidet tre personas basert på innsiktsgrunnlaget

Hva er en personas?

En persona representerer ikke én person, men er sammensatt av ulike historier og opplevelser fra innsiktsarbeidet. Vi bruker personas for å oppsummere det vi har lært på en måte som er enkel å forstå.





Andreas

Konsept: Enkel mat, smoothies, øl og vin.

Hvor: Oslo sentrum

Rolle: Alt-mulig-mann

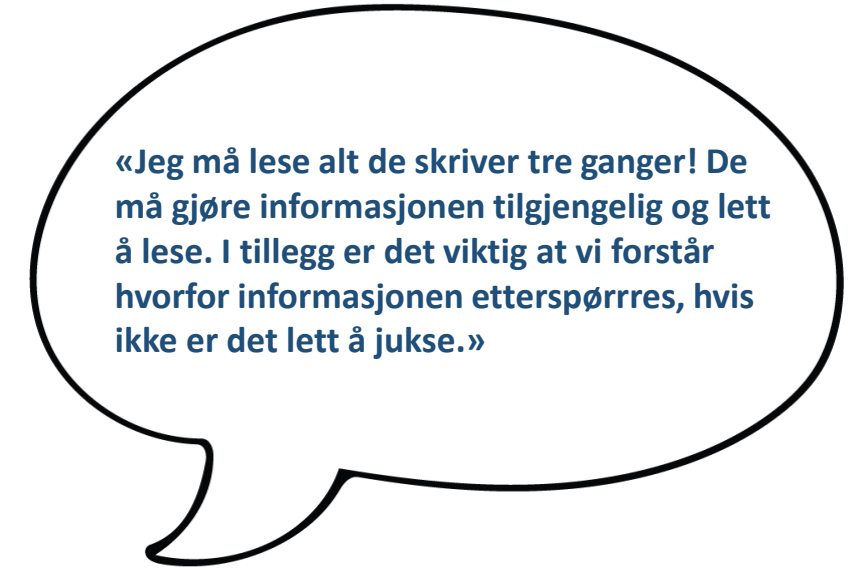
Mentalitet: Early adaptor, gadget geek, aktiv i start-up miljøet

Erfaring og situasjon

- Har ikke jobbet i restaurant eller café før. Andreas er utdannet ingeniør, men fikk en kul café-idé som han hadde lyst til å teste ut.
- Han har fått med seg et investorselskap på laget, som tar seg av mye av det formelle, i tillegg til regnskapsføring.
- Jobber 100% i cafeen, og gjør litt av alt. Har 5 ansatte.
- Andreas tror veldig på viktigheten av å lene seg på de som har erfaring fra bransjen.

Ønsker

- At det var lettere å forstå hva det offentlige mener både i regler og brev
- Andreas ønsker å drive hele bedriften fra mobilen, men opplever at dette ikke er mulig per dags dato.
- Han skulle ønske at det var mulig å starte en café raskere slik at man kan teste konseptet tidlig, uten for store utgifter og lang ventetid.



«Jeg må lese alt de skriver tre ganger! De må gjøre informasjonen tilgjengelig og lett å lese. I tillegg er det viktig at vi forstår hvorfor informasjonen etterspørres, hvis ikke er det lett å jukse.»



Største utfordring:

Informasjon fra det offentlige er uklar og det er vanskelig å forstå betydningen og hva som blir etterspurt. I tillegg opplever Andreas at kommunikasjonen tar for gitt at han ikke gjør det han skal. Når han får brev fra det offentlige blir han umiddelbart bekymret.



Hanne

Konsept: Kaffe, gode kaker og enkel lunsj i et hyggelig miljø

Hvor: Holmestrand

Rolle: Daglig leder og jobber i cafeen

Mentalitet: Analog fremfor digital, opptatt av å skape et levende sentrum

Erfaring og situasjon

- Driver café i en mindre kommune. Har drevet café tidligere, men har startet på nytt etter konkurs.
- Kommunen var en viktig informasjonskanal for Hanne, særlig første gangen hun skulle åpne café.
- Hanne er ikke så teknologisk av seg, og foretrekker å snakke med noen fremfor å søke på nettet. Hanne tok for eksempel kontakt med Mattilsynet før åpningen, og fikk raskt avklart en del misforståelser.

Ønsker

- Hanne kunne ønsker at kommunen kunne hjelpe henne på en bedre måte. I dag føler hun at kommunen ikke klarer å svare på spørsmålene hennes.
- Det er mange regler du må forholde deg til når du skal starte café. Disse er verken lette å finne eller forstå. Likevel er det ditt eget ansvar at alt blir gjort korrekt. Hanne ønsker at reglene er lettere tilgjengelig for henne.



Største utfordring:

Da Hanne startet første gang savnet hun veldig å få hjelp fra noen. Det var vanskelig å vite hva som krevdes og hva som måtte gjøres når. Hun tok kontakt med Mattilsynet, og de kom på besøk kort tid etter. Dette opplevde Hanne som veldig nyttig.



Johannes

Konsept: Lager og serverer lunsj, middag og bakevarer.
Har god kaffe, øl og vin

Hvor: Oslo

Rolle: Daglig leder, jobber mest på kjøkkenet

Mentalitet: Opptatt av å klare ting selv, det burde ikke være så vanskelig, lær av og lytt til folk med erfaring

Erfaring og situasjon

- Har tidligere erfaring fra jobb som servitør på en café, og har derfor et stort nettverk i bransjen. Startet sammen med venner.
- Caféen har ingen ansatte enda, de som var med å starte opp jobber i caféen enn så lenge.
- Etter råd fra personer i nettverket valgte han å bruke advokat for å søke om bevillinger.
- Johannes gjør regnskapet selv, ved hjelp av appen Fiken.no

Ønsker

- Johannes ønsker seg brukervennlige tjenester som gjør det mulig å klare ting selv. Han synes at fiken.no er en god tjeneste som gjør det mulig å sette seg inn i det som har med skatt å gjøre.

“Uten "fiken.no" ville vi ikke eksistert, eller betalt skatt!”



Største utfordring:

Mattilsynets krav er vanskelige å finne fram til og vanskelige å forstå. Det er ganske rystende siden smilefjessysemet kan "make or break" en bedrift.

«Det koster litt mer å bruke advokat, men da er jeg er på den sikre siden. »

“Det finnes ingen oppfølging fra det offentlige. Det burde være enklere å kommunisere”

BRUKERREISER

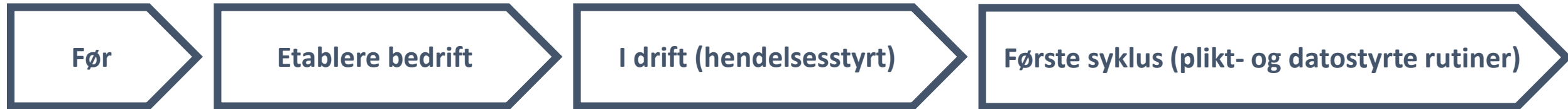
Hva er en brukerreise?

- En brukerreise er en visualisering av tjenesten over tid og på tvers av kontaktpunkter.
- En brukerreise er en kartleggingsmetode der vi ser på hvordan kundene treffer tjenesten, og hvordan opplevelsen av dette er.
- Det er viktig å huske på at lovverk er styrende for brukerreisen.

Hva er en formålet med brukerreisen?

- Se helheten i dagens tjeneste
 - Hvordan den oppleves for sluttbrukeren (etablerer)
 - Oversikt over alle involverte aktører
 - Oversikt over hvordan prosesser henger sammen
- Identifisere utfordringer, gap og muligheter, og sammenhengen mellom disse.
- Bruke den som er et underlag for å definere nye tjenester

Fasene i brukerreisen «Ny bedrift»



Stegene i brukerreisen

Idé – undersøke, planlegge
og definere

Stifte selskap

Innbetaling av aksjekapital

Registrere foretak

Velge system for
internkontroll

Ta kunnskaps- og
etablererprøven

Søke om serverings-
og skjenkebevilling

Ansettelse

Registrering hos
Mattilsynet

Justere og
tilpasse drift

Periodiske rutiner
og kontroller

Årlige rutiner
og kontroller

Fasene og stegene i brukerreisen



Steg

Idé – undersøke, planlegge og definere

Stifte selskap

Gjen-
takende

! !

Opplevelse



Trenger hjelp til å finne ut hvordan han/hun skal starte. Hvordan lykkes?



Leien begynner å løpe med en gang. Det er viktig å komme raskt igang.



Trenger jeg regnskapsfører? Det er vanskelig å finne flinke regnskapsførere som ikke koster for mye.



Kan være utfordringer knyttet til overtakelse, oppussing og bruksendring av lokaler. Dette krever mye tid og arbeid.

Savner samlet informasjon på et sted.



Det er vanskelig å vite hvordan eierandeler skal fordeles.

Prosess



Jeg har lyst til å starte restaurant. Hvor starter jeg?



Utvikle konsept. Velge navn, type mat, verdier, etc



Finn lokale. Skaffe kapital/investor. Regnskapsfører?



Overta, og bygge om eller bruksendre lokalet.



Hva gjør jeg nå?



Fyll ut stiftelsesdokument

Steg

Innbetaling av aksjekapital

Registrere foretak

Velge system for
internkontroll

Gjen-
takende

!

!

Opplevelse



Innbetaling av
aksjekapital går stort
sett fint.



Det er vanskelig å
vite om man
skal/kan registrere
seg som mva-pliktig.



Ventet i seks uker på
svar fra brreg.
Trodde ikke hun
kunne få tilbakeført
mva, forsinket
oppstarten



Det er vanskelig å vite
hvem som er seriøse,
og hva man faktisk
trenger av systemer.

Prosess



Opprette sperret
konto i banken og
overføre aksje-
kapital.

Motta bekreftelse
på innbetalt
aksjekapital.



Registrere selskapet
på altinn.no.



Mottar firmaattest.
Foretaket er nå
registrert.



Sender firmaattest
til banken for
åpning av sperret
konto



Blir kontaktet av flere
aktører som ville selge
ulike HMS- og
internkontrolltjenester

Steg

Ta kunnskaps- og etablererprøven

Søke om serverings- og skjenkebevilling

Gjen-
takende

!

!

!

!

Opplevelse



Har dysleksi og trenger annet materiale enn bok til forberedelsene



Spørsmålene oppleves ikke som relevante, og gjør med ikke bedre egnet til å drive serveringssted



Opplevde nærings-etaten som behjelpelige når søknaden hadde mange feil.



Lang ventetid fører til utsatt oppstart og tapt omsetning.



Prosessten burde vært mer transparent, slik at man kan følge med på saksbehandlingen.



Kravene som stilles til de som søker om bevilling varierer fra kommune til kommune



Vanskelig å forstå at man må betale gebyr selv om man har solgt lite alkohol.

Prosess



Lese til, og bestå kunnskaps- og etablererprøven

Mottar prøvebevis på epost og altinn.no



Fylle ut søknad om serverings- og skjenkebevilling. Legge ved vedlegg.



Purre på svar



Mottar bevillingspapirer eller klager.



Sender bevillingspapirer til bryggeri og vinmonopol



Sende inn forventet alkoholsalg. Betale skjenkebevillingsgebyr

Steg

Ansettelse

Registrering hos
Mattilsynet

Justere og tilpasse drift

Gjen-
takende

!

Opplevelse



Vanskelig å forstå
hva som er
innenfor lovverket
og ikke. Lite hjelp
fra Arbeidstilsynet



Vanskelig å vite
hvilket skjema
som skal velges,
og hvordan det
skal fylles ut.



Unødvendig og
tidkrevende å fylle inn
samme informasjon
flere ganger.

Prosess



Utarbeide kontrakter,
lønn og goder.
Søke etter, intervju og
signere ansatte.



Opprette
skattetrekkskonto



Registrere restaurant
som ny
næringsmiddel-
virksomhet hos
Mattilsynet.



Søke om
søndagsåpent eller
uteservering.



Sykemeldinger,
permitteringer og
rekrutteringsbistand
hos NAV



Endringer i
virksomheten, feks
styre og daglig leder.
Ny samord. reg. mld.



Velge domene og
lage nettside.

Steg

Periodiske rutiner og kontroller

Gjen-
takende

!

!

Opplevelse



Skatt og regnskap
er vanskelig,
ansetter ekstern
regnskapsfører



Tok kurs hos SKE.
Dette var veldig bra,
og gjorde det lettere å
kommunisere med
regnskapsfører



Kommunale forskjeller
i kvalitet og
gjennomføring av
kontroller



Savner veiledning fra
Mattilsynet før de
kommer på kontroll

Prosess



Bokføring og føring
av regnskap (daglig)



Utbetale lønn og
levere av
a-melding
(månedlig)



Rapportere og betale moms.
Betale a-avgift og
forskuddstrekk
(annenhver måned)



Betale
forskuddsskatt.
(To ganger årlig)



Kontroll av
skjenkebevilling.
(Minst én gang årlig)



Mattilsynet kommer på
kontroll. Får rapport og
smile- fjesplakat
(Innen ti dager, hver 8 mnd)

Steg

Årlige rutiner og kontroller

Gjen-
takende

!

Opplevelse



Det er dyrt å få
hyre inn revisor
når man ikke har
det fra før



Savner veiledning fra
Skatteetaten før de
kommer på kontroll.

Prosess



Rapportering av faktisk
(revisorstempel i Oslo) og
forventet alkoholsalg.
Betale/få tilbake diff.



Be om eller endre
forskuddsskatt



Rapportere til aksjonær-
registeret.
Rapportere årsregnskap til
Brønnøysundregisterene



Fylle ut og levere
selvangivelse og
næringsoppgave



Kontroll av personallister (SKE)
Andre kontroller av etater,
instanser og tilsynsmyndigheter



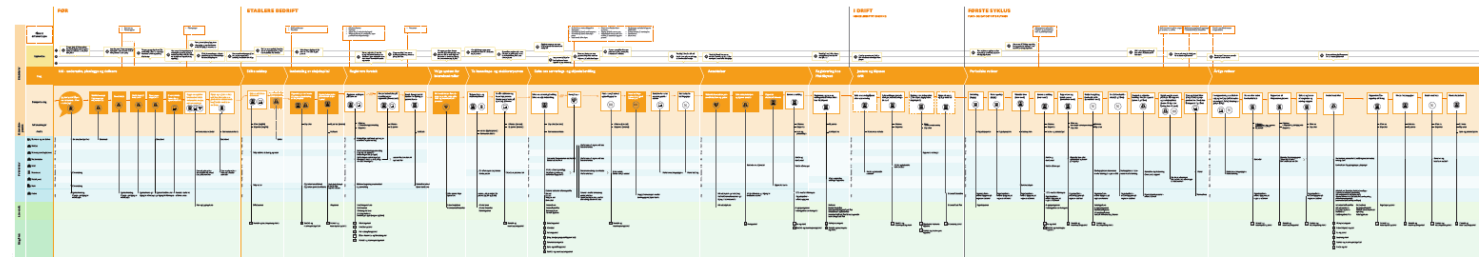
Motta skatteoppgjør.
Betale restskatt.
Hente skattekort.



OPPSUMMERING AV INNSIKT

Det er gjennomført dybdeinnsikt for å avdekke problemstillinger knyttet til tre hovedområder i brukerreisen

1. Informasjon og veiledning
2. Informasjonsflyt
3. Søknadsprosesser



Bildet viser brukerreisen for å starte ny restaurant, fra ideén om å starte restaurant oppstår, til og med første driftsår. Brukerreisen viser de ulike stegene innbyggeren må igjennom, hvilken opplevelse innbyggeren har av disse, og den underliggende arkitekturen i virksomhetene.

Brukerreisen kan lastes ned «full size» fra Difis Sharepoint for SKATE ST 1.1/1.2:
Arbeidsdokumenter -> Leveranser -> Ny bedrift -> Fase 1 -> Brukerreise AS-IS

1. INFORMASJON OG VEILEDNING

Etablerere savner veiledning og informasjon tidlig og underveis i etableringsprosessen

Bakgrunn

- Etablerere er frustrerte over at det er vanskelig å skaffe seg helhetlig oversikt over hva som skal gjøres ved oppstart av restaurant. Mangel på helhetlig oversikt gjør det vanskelig for etablererne å identifisere hva som kreves, og hvordan og når det bør gjøres.
- Misforståelser fra etablererne, fører til forsinkelser i saksbehandlingsprosesser, fordi det eksempelvis mangler viktig informasjon i søknader.
- Offentlige tjenester skal fremstå sammenhengende og helhetlige for brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem. (St.Meld. 27. Digital Agenda for Norge).



INFORMASJON OG VEILEDNING

Etablererne mangler veiledning om «slik gjør du det»

Etablererne sliter med å finne frem i informasjonsjungelen. De tror at de har funnet riktig informasjon, noe det ofte viser seg at de ikke har. Eksempelvis forteller en saksbehandler i en norsk kommune, at handelsorganisasjonen i byen gir etablererne råd som ikke stemmer med statlige og kommunale krav.

Det finnes mange guider og bloggposter om «how to make a start-up», men det mangler lenker til «her gjør du det».

Flere etablerere savner et veikart som sier «dette må du gjøre», og en verktøykasse som sier «slik bør du gjøre det». Én etablerer nevner at han skulle ønsket det fantes en sjekkliste.

Etablerere i mindre kommuner forventer hjelp fra kommunen, men også kommunene mangler konkrete veiledere.

For mange etablerere er eget nettverk en veldig viktig kilde til informasjon. Å få hjelp fra en erfaren etablerer oppleves som avgjørende.

«Jeg skulle ønske at jeg hadde laget en sjekkliste for alt jeg har måttet gjennomgå, slik at jeg kunne delt den med andre»

- Anders, etablerer

«Fire stykk i AS-et vårt har tidligere erfaring fra bransjen. Det hadde nok ikke gått uten disse. De pusha på ting vi ikke visste om som forsikring, pensjon og branngreier. De har nok gått på en smell før.»

- Etablerer

«Verktøykassen for å starte café fins ikke. Ikke veikart heller. Når man tar serveringsprøven er det ikke noe om veikart der»

- Profesjonell etablerer

INFORMASJON OG VEILEDNING

Dårlige nettsider, uklart språk og manglende veiledning fører til lange prosesser

Mange av nettsidene etablererne forholder seg til er utdaterte og lite brukervennlige. Dette gjør at kommuner og etater får mange henvendelser og må følge opp etablerere flere ganger enn nødvendig.

Språket som brukes på nettsider og i kommunikasjonen med etablererne kan være vanskelig å forstå. Eksempelvis er ikke tekstene skrevet slik at de alltid er forståelige for mottaker. Ofte mangler de forklarende informasjon som «hva betyr dette for meg?» og «hva er vi ute etter».

Noen etater er ikke gode nok til å kommunisere hva de trenger for å kunne vurdere en søknad. Ofte trengs det omfattende dokumentasjon, slik at det krever en del jobb for å levere inn en komplett søknad. Etablerere mener at forståelse for hva ting skal brukes til, også vil skape en større vilje til å sende inn komplett dokumentasjon.

Én etablerer brukte over en måned for å få en komplett søknad om skjenkebevilling. Saksbehandlere i Næringssetaten oppgir at de bruker 95% av tiden sin på å vente på informasjon fra etablerere, og uttalelser fra etater.

«Du er nødt til å beherske norsk for å lykkes»

- Etablerer

«Det er ganske vanlig at vi må ta kontakt selv for manglede vedlegg. Det står ramset opp hva du må ha og det er litt jobb å finne fram alt.»

- Saksbehandler i mellomstor kommune

«Språket til det offentlige er unødvendig komplisert. For å si fra at vi skulle servere toast måtte vi fylle ut et skjema. Veilederen for dette var ikke en veileder, men masse koder. Veilederne er laget av og for folk som vet hva de driver med.»

-Etablerer

INFORMASJON OG VEILEDNING

Regler og krav er vanskelig å forstå

Regelverket oppleves som utilgjengelig for mange etablerere, både med tanke på språk og gjenfinning på nett. Etablererne sliter med å forstå hva reglene betyr i praksis for deres bedrift.

I tillegg er det rom for skjønn i flere tilfeller (f.eks. vandel og krav til fysisk utforming), som gjør at kontrollører kan mene ulike ting. Subjektive meninger og flere riktige løsninger gjør det vanskeligere for etablererne å forstå og holde seg innenfor regelverket (gjelder bl.a. Mattilsynet, Brann- og redningsetaten og kommunen).

I dag oppfatter flere etablerere kommunikasjonen med etatene som dominert av advarsler og straff. Etablererne trekker fram at de ønsker å jobbe sammen med etatene for å sikre seg at de gjør ting riktig. Etablererne trenger dialog og veiledning også før åpning. Dette gjelder både Næringsetaten, Brann- og redningsetaten og Mattilsynet.

«Når vi får brev tenker vi umiddelbart; når har vi gjort noe galt»

- Etablerer

«Det beste hadde vært om man hadde en dialog med kontrolletatene. Idag er de en skremsel og man får panikk når de kommer. Vi burde jobbe sammen om å oppnå høy kvalitet»

- Etablerer

«Det er ikke problematikken rundt fulle gjester etc som er utfordringen med å drive et serverings- og skjenkested. Utfordringen ligger i å forstå alle regler og krav som stilles til driften»

- Etablerer

2. INFORMASJONSFLYT

Etablererne registrerer samme informasjon gjentatte ganger i løpet av etableringsprosessen

Bakgrunn

- Etablereren fyller inn mange, potensielt 20 ulike søknadsskjemaer i tillegg til flere vedlegg, under etableringsprosessen.
- Brukerreisen for etablerere involverer minst 17 ulike registre.
- Forvaltningen skal gjenbruke informasjon i stedet for å spørre brukerne på nytt om forhold de allerede har opplyst. Dette omtales ofte som «Once only» prinsippet. (St.Meld. 27. Digital Agenda for Norge).



INFORMASJONSFLYT

Etablererne blir bedt om å oppgi informasjon de allerede har registrert tidligere i prosessen

I løpet av etableringsprosessen og første driftssyklus kan etablererne risikere å fylle ut opptil 20 skjema:

- 5 skjema er «fysiske» skjema (to statlige, tre kommunale¹⁾)
- 15 skjema er elektroniske (elleve statlige, to kommunale¹⁾ og to private)

Til tross for at etablereren kan fylle ut alle skjema elektronisk er det veldig få opplysninger som hentes inn automatisk.

Mange av stegene i etableringsprosessen innebærer at etablererne blir bedt om å oppgi informasjon de allerede har registrert tidligere i prosessen.

Dette gjelder i stor grad enkel og standardisert informasjon som person- og virksomhetsnavn, fødsels- og organisasjonsnummer og adresse, og eksempelvis informasjon som konseptbeskrivelse.

Gjentatte registreringer av enkel og standardisert informasjonen skyldes i stor grad at etatene ikke henter informasjon fra offentlige registre.

Mer komplisert informasjon som f.eks. konseptbeskrivelse er ofte ikke tilstrekkelig oppdatert og presis nok.

Informasjon	Antall ganger registrert
Personnavn	11
Virksomhetsnavn	9
Personadresse	8
Telefonnummer	8
Virksomhetsadresse	7
E-post	7
Konseptbeskrivelse	5
Fødselsnummer	5
Navn daglig leder	5
Organisasjonsnummer	5

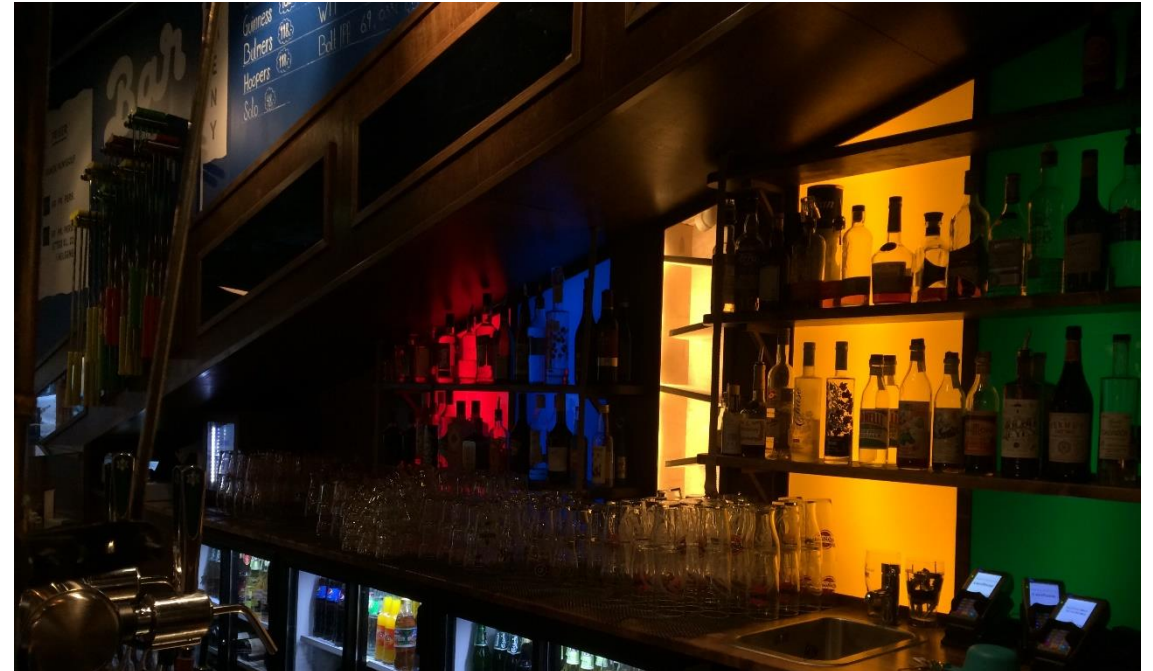
¹⁾Merk at antall, samt fordeling mellom fysiske og elektroniske varierer mellom kommunene.

3. SØKNADSPROSESSER

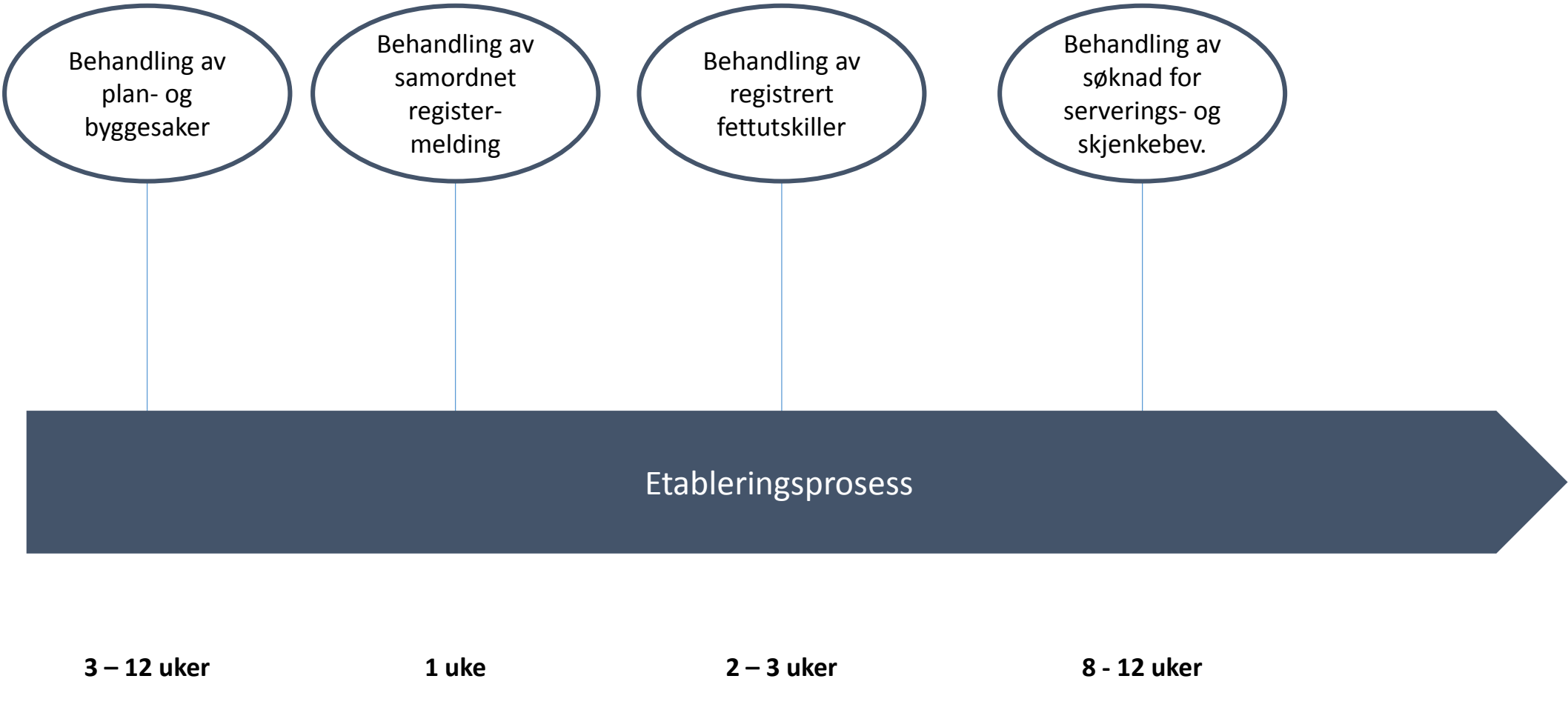
Etablererne venter ofte lenge på svar

Bakgrunn

- Etablerere opplever ofte lang og dyr ventetid under registrering og godkjenning av fettutskiller, søknad om serverings- og skjenkebevilling, samordnet registermelding og behandling av plan- og byggesaker. I ytterste konsekvens fører dette til at restauranten går konkurs i etableringsprosessen.
- Etablererne savner også stautsoppdateringer underveis, da det ofte går lang tid mellom hver gang de er i dialog med etatene
- Kommunen (særlig store kommuner) bruker i sin tur lang tid på å vente på høringsuttalelser fra Politiet, Skatt, Kemner og bydelsutvalg i forbindelse med søknader om serverings- og skjenkebevilling.
- «Vi må anta at nye teknologier for automatisering og kunstig intelligens kan gi endringer i hvordan tjenesteproduksjonen vil foregå i fremtiden. Utviklingen innen automatisering vil endre arbeidsprosesser framover, eksempelvis hvordan saksbehandlingen utføres...» (St.Meld. 27. Digital Agenda for Norge).



Eableringsprosessen inneholder flere steg med manuell saksbehandling



SAMORDNET REGISTERMELDING

Flere aspekter ved AS-IS situasjonen hindrer mer effektiv saksbehandling

Behandlingen av samordnet registermelding inneholder flere manuelle prosesser:

Tildeling av næringskoder gjøres av ansatte i Brønnøysundregistrene, basert på en fritekst etablerer selv skriver om sin virksomhet. Det er tidligere gjennomført et prosjekt som har utredet muligheten for at etablerer selv velger næringskode. Problemet er imidlertid at det finnes tusenvis av næringskoder, som gjør det vanskelig for etablerer å velge. I tillegg kommer det ikke tydelig frem av ordlyden til næringskodene hva de faktisk omfatter. Næringskodene bestilles fra Brønnøysundregistrene av SSB.

For å registrere et aksjeselskap på samordnet registermelding kreves det bevis på at aksjekapitalen er innbetalt på en sperret konto. I tillegg til at banken må signere for dette elektronisk i Altinn, må etablerer også laste opp et bevisdokument fra banken som vurderes av saksbehandler.

Til tross for at Altinn har en elektronisk tjeneste for utarbeidelse av stiftelsesdokument og vedtekter, er denne idag lite brukt. Brønnøysundregistrene mottar derfor ofte disse dokumentene som vedlegg, og i noen tilfeller også som mobilbilder. Disse dokumentene må derfor manuelt leses gjennom av saksbehandler i Brønnøysundregistrene.

Virksomhet og bransje ?

Gi en nøyaktig og utfyllende beskrivelse av den aktiviteten som skal utføres. Hvis driften gjelder flere bransjer, må du føre opp hovedaktiviteten først.

Beskrivelsen av aktiviteten danner grunnlag for registrering av næringskode.

Aktiviteten som utføres

Velg vedleggstype ?

Velg fil Ingen fil valgt

Legg til

REGISTRERING AV NY FETTUTSKILLER

Proessen bærer preg av manuelle kontroller og tungvint informasjonsutveksling

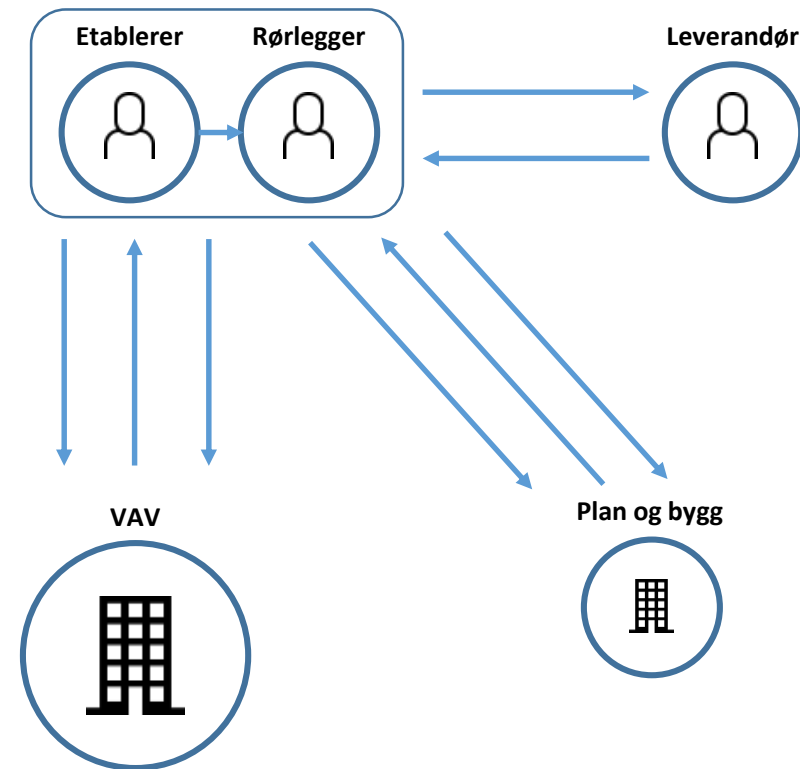
Dersom stedet ikke har registrert og installert fettutskiller, må dette gjøres hos Vann- og avløpsetaten (VAV).

Etablerer må først finne en rørlegger eller konsulent, som fungerer som ansvarlig søker. Eier og ansvarlig søker må deretter finne en leverandør. Leverandøren hjelper til med å bestemme dimensjonen på utskilleren, basert på hvor mye fett som skal utskilles daglig.

Deretter må ansvarlig søker og etablerer registrere utskilleren hos VAV. Til tross for at ansvaret for å overholde regulerings- og lovbestemmelser ligger hos etablerer og ansvarlig søker, sjekkes dette likevel hos VAV. VAV sjekker blant annet dimensjonering, avløpspunkter, plassering samt tilkoblinger til offentlig avløpsnett. Dersom dette er i orden får etablerer en forhåndsuttalelse. Denne må leveres til plan- og bygningsetaten for å få igangsettelsestillatelse for installering.

Etter installering må etablerer og ansvarlig søker sende over endelig situasjonskart til VAV og plan- og bygningsetaten. I tillegg må bevis på inngått tømmeavtale sendes til VAV. Saken regnes da som avsluttet.

Det er flere deler av prosessen som ikke krever skjønnsmessige vurderinger, og som kan forenkles.



SØKNAD OM SERVERINGS- OG SKJENKEBEVILLING

Næringsetaten bruker mye tid på å vente på informasjon, både fra etablerne og etatene

Det er to grunner til at søknadsprosessen for serverings- og skjenkebevilling tar lang tid:

- Etablererne oppgir ikke all nødvendig informasjon på første forsøk
- Etatene bruker lang tid på å komme med sine uttalelser

I tillegg til å fylle ut selve søknaden, må etablererne laste opp flere vedlegg. Det er i hovedsak vedleggene som mangler, da etablererne ofte overser og/eller misforstår hva det er de skal laste opp. Dette gjør at etatene bruker lang tid på å komme med sine uttalelser.

Kortere behandlingstid av søknad om serverings- og skjenkebevilling krever at etablererne oppgir mer presis informasjon på første forsøk, slik at etatene kan uttale seg raskere.

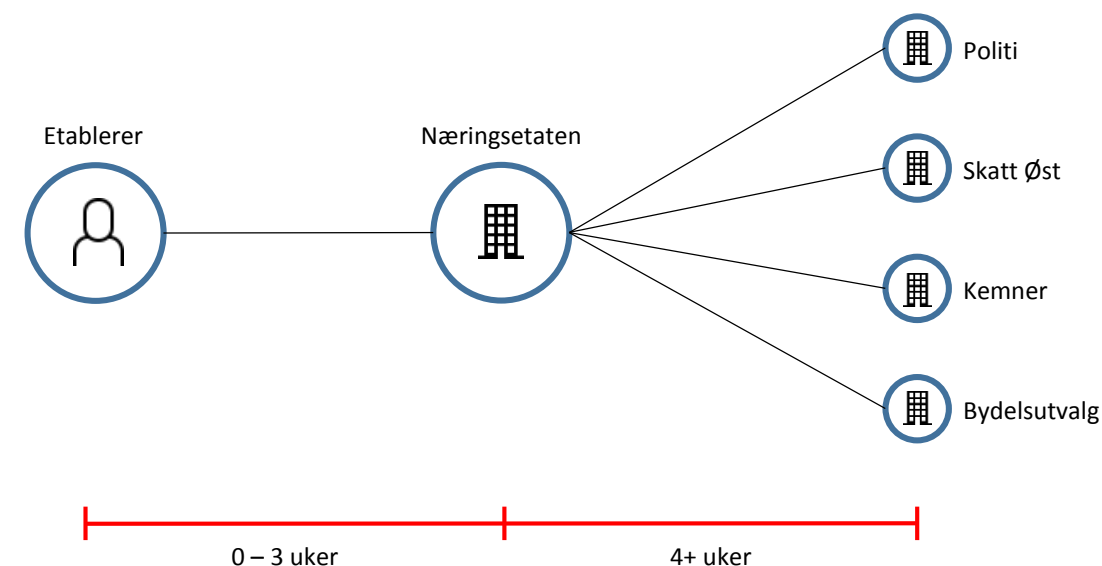
«Vi bruker sikkert 95% av tiden på å vente på informasjon. Dersom vi hadde fått all nødvendig informasjon med én gang, kunne vi tatt en avgjørelse innen én uke»

- Saksbehandler i næringsetaten

Oslo kommune lagde en digital søknad for serverings- og skjenkebevilling som har økt andel søknader som er komplette første gang. Løsningen kan videreutvikles og tas i bruk av flere kommuner.

Det eksisterer idag et nasjonalt bevillingsregister som forvaltes av Helsedirektoratet. Til tross for at det er lovfestet at alle som utsteder eller krever salgs- og skjenkebevillinger benytter dette registeret, er registeret ufullstendig og lite brukt. Næringsetaten bruker mye tid på å nøste opp i forhold som enkelt kunne blitt avdekket ved et oppdatert og fullstendig bevillingsregister.

Helsedirektoratet har iverksatt et prosjekt som skal gjøre det enklere og mer oversiktlig å oppdatere og benytte det nasjonale bevillingsregisteret. Det er blant annet initiert dialog med kommuner på hvordan registeret bør utformes, slik at det gir mest mulig nytte for de.



Politiet uttaler seg om:

- Vandel og omstendighetene rundt stedet

Skatt Øst uttaler seg om:

- Vandel, herunder bemerkninger som gjelder ligning, mva og foretatt bokettersyn

Kemner uttaler seg om:

- Bemerkninger som gjelder manglende/forsinket betaling av skatt og avgift

Bydelsutvalget uttaler seg om:

- Helsemessige og sosiale forhold (kan også gå på beliggenhet)

SERVERINGS- OG SKJENKEBEVILLING

Uttalelse fra politiet

Politiets uttalelse består av vandelsattest og utredning av omstendigheter rundt stedet.

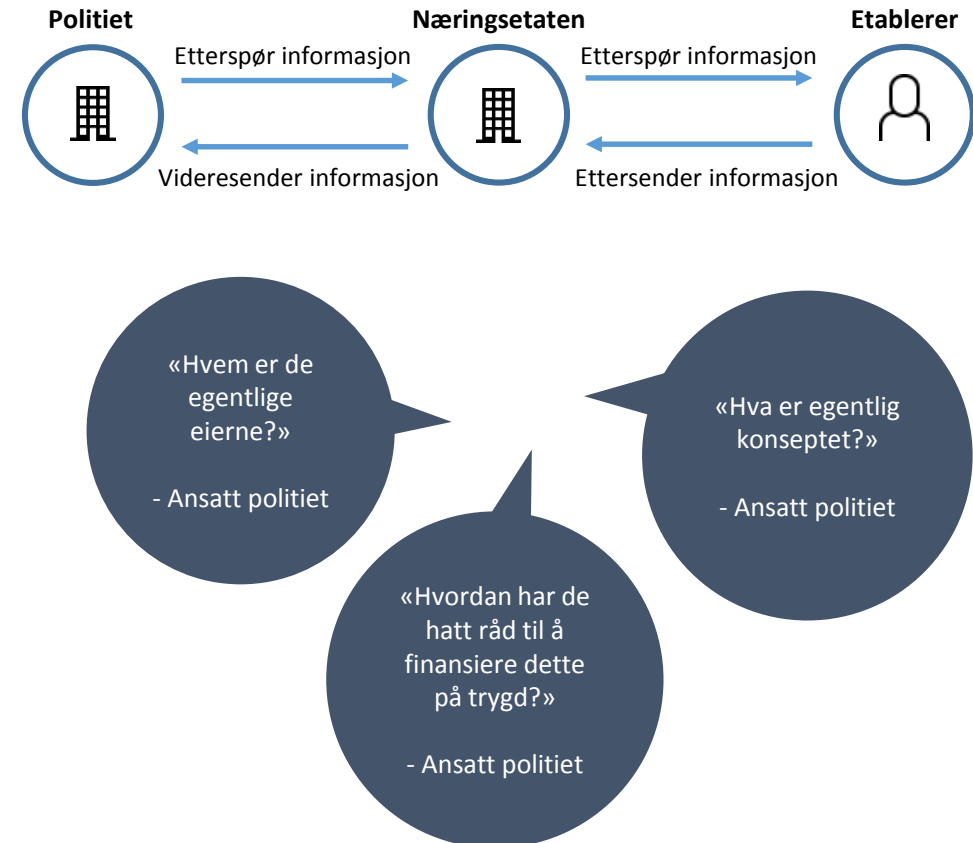
Vandelsattestene hentes ut elektronisk av en saksbehandler, og politiet mener at denne prosessen kan automatiseres.

Det er i hovedsak politiets uttalelse om omstendighetene rundt stedet som er tidkrevende. Her sjekkes blant annet stedets historikk, herunder tidligere eiere og om driften har hatt noen forhold rundt seg. Her gjør ofte politiets «internkunnskap» og etterretningsinformasjon seg gjeldende. En aktuell problemstilling er derfor i hvilken grad politiet faktisk kan benytte informasjonen de sitter på i vurderingen, da mye ofte er udokumentert.

Det går i tillegg mye tid da informasjonen politiet mottar om involverte personer og sted ofte er mangelfull. Dette gjør at politiet bruker mye tid på å spekulere i hva konseptet faktisk er, og hva det kan utvikle seg til. Søkes det om skjenkebevilling til kl 03:00 vurderes stedet som en potensiell nattklubb, noe som krever en mer nøye undersøkelse. Det går også mye tid på å vurdere hvem de «egentlige» eierne bak stedet er, da disse ofte ikke er de som står oppført.

Når næringsetaten sender anmodning om uttalelse til politiet henviser de til både serverings- og alkoholoven, selv om søknaden kun omhandler serveringsbevilling. Dette medfører en unødvendig komplisering for politiet, da alkoholoven er mer omfattende.

Når politiet mangler relevant informasjon må de henvende seg til næringsetaten, som igjen må henvende seg til søkerne. Dette bidrar til økt saksbehandlingstid.



SERVERINGS- OG SKJENKEBEVILLING

Uttalelse fra Skatt Øst

Skatt Øst uttaler seg om utestående skatter og avgifter for involverte personer og virksomheter. Prosessen deles opp i ettersyn av gamle bevillinger, og uttalelser om nye.

Skatt Øst er generelt a jour med sine saker, og bruker sjeldent mer enn 1-2 uker på høringsuttalelsen.

Skatt Øst benytter kryptert linje i informasjonsutvekslingen med Oslo kommune, og kan kommunisere via sikker epost med kommuner som bruker Altinns SvarUt-tjeneste. Det er fremdeles en rekke kommuner som ikke har funksjonalitet for sikker epost og må sende fysiske brev. Dette gjør at utvekslingen av informasjon går sakte. Skatt Øst mottar henvendelser fra alle kommuner i regionen.

Videre bruker Skatt Øst mye tid på å finne ut hvem det er de forholder seg til. I flere tilfeller er det ikke de oppførte personene som er de faktiske driverne av stedet. Dette avdekkes ofte ikke før Skatt Øst er ute og kontrollerer personallister. Bakmenn bruker ofte personer med plettfri vandel til å stå frem for seg. Til tross for at slike forhold avdekkes, er det ikke så lett å ta inn en bevilling som er allerede er gitt.

«Det er ikke nødvendigvis så lett å ta en bevilling som er gitt.»

- Ansatt Skatt Øst

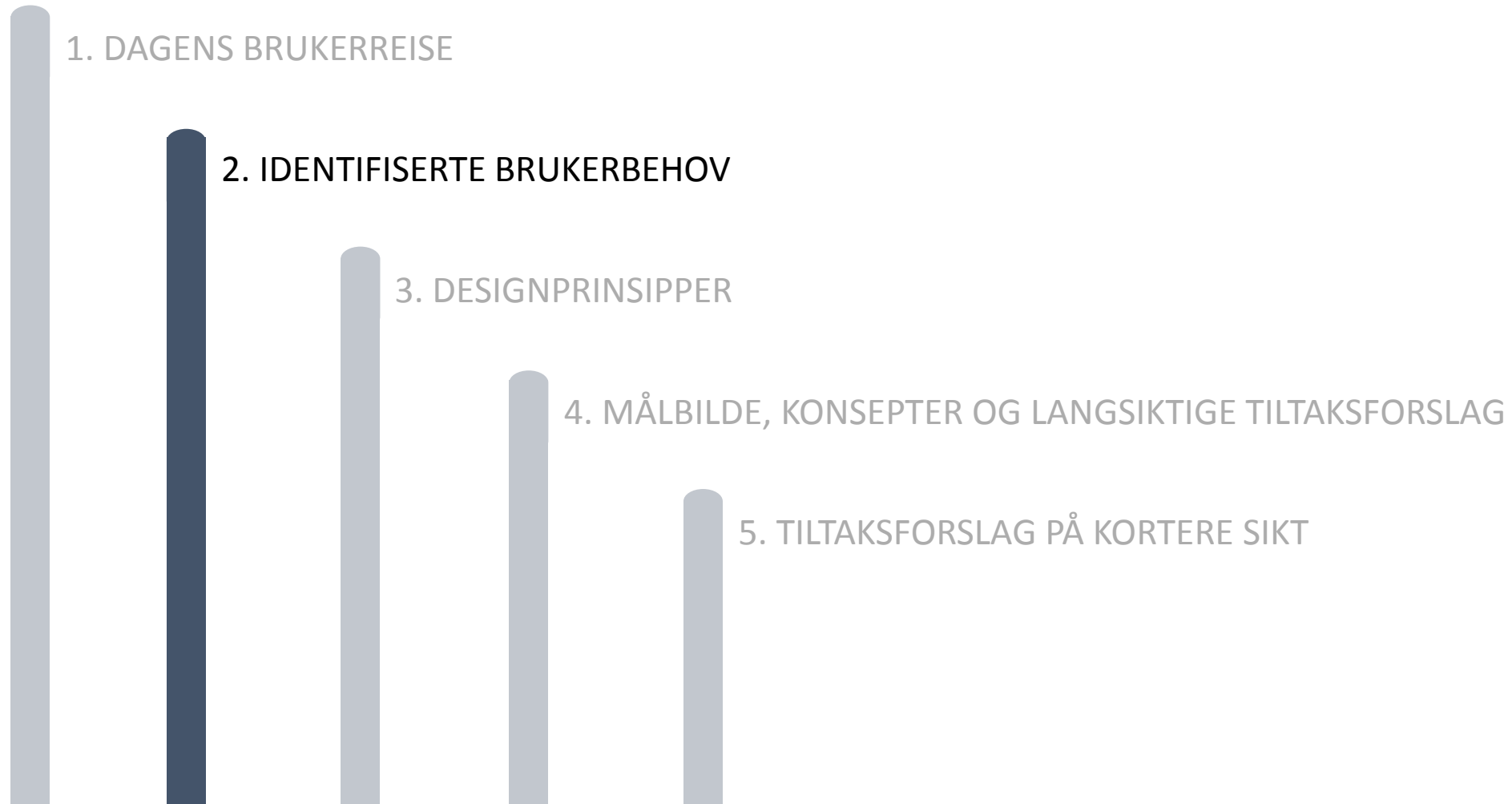
«Det skjer alltid et eller annet når vi avdekker forhold på kontroll. Plutselig har ansatte med plettfri vandel kjøpt restauranten.»

- Ansatt Skatt Øst

«Nettverket bak restaurantene kommer ikke alltid så godt frem.»

- Ansatt Skatt Øst

Innhold: Ny bedrift



1. INFORMASJON OG VEILEDNING

Oppsummerte behov

- Tilgang til oppdatert og korrekt kunnskap om å starte og drive serveringssted (bransjespesifikt veikart)
- Konkret og relevant veiviser som forteller meg **hva** jeg må gjøre, **når** jeg må gjøre det, **hvor** jeg gjør det, **hvordan** jeg gjør det og **hvorfor** jeg må gjøre det.
- Skjema som er enkle å forstå og går raskt å fylle ut.
- Forstå hva de ulike kontrollorganene krever av min virksomhet
- Føle at det offentlige ikke er en motstander, men en lagspiller.
- Forståelig regelverk som gjør det enkelt å forstå hvilke praktiske betydninger reglene har for min virksomhet.
- Hurtig og forståelig kommunikasjon med det offentlige.
- Informasjon, verktøy og veiledninger tilgjengelig på flere språk.

2. INFORMASJONSFLYT

Oppsummerte behov

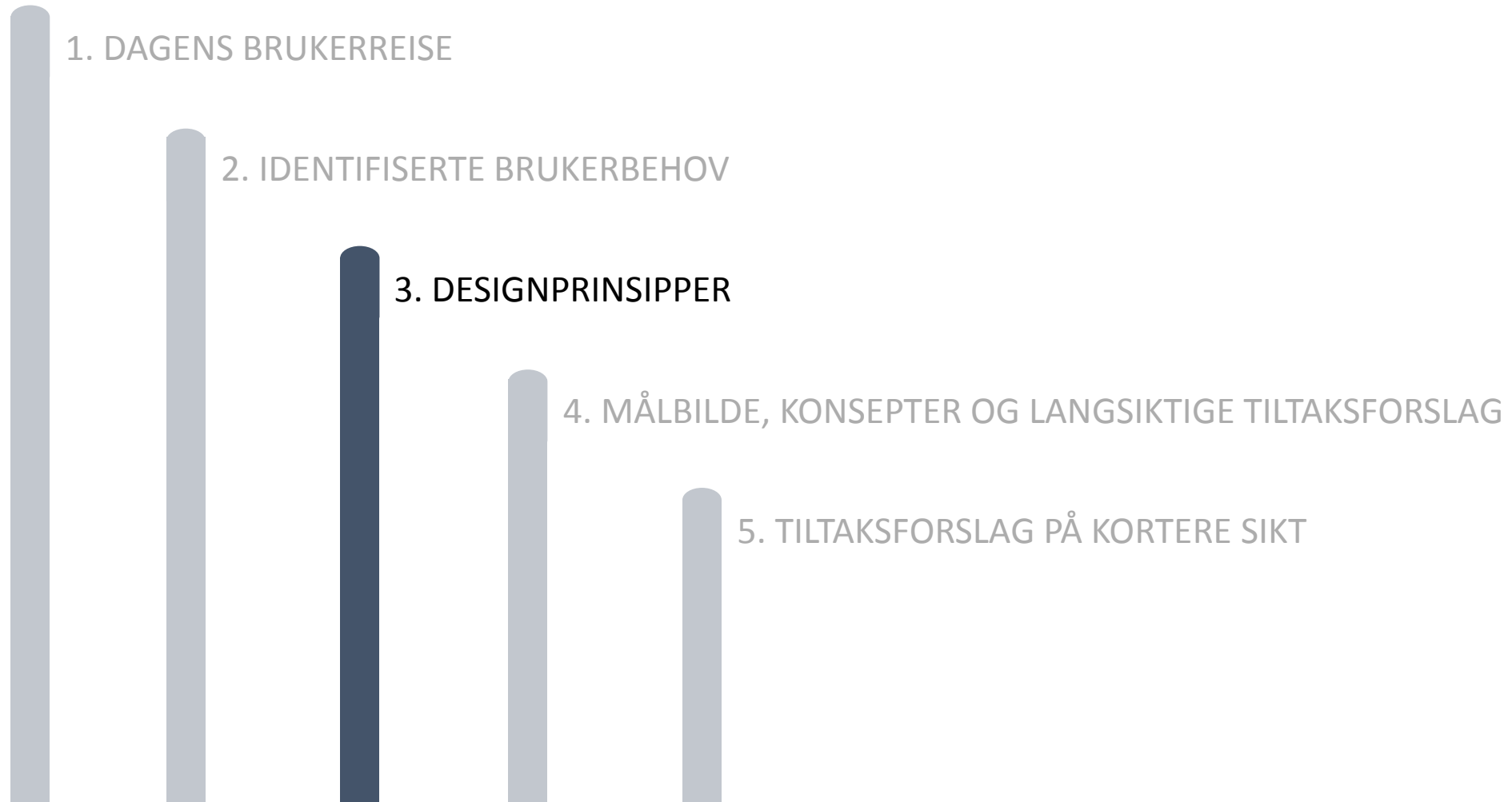
- Tilgang til digitale tjenester fremfor fysiske skjema.
- Tilgang til informasjon som eksisterer fra før om meg, min virksomhet og personer tilknyttet virksomheten.
- Slippe å fylle inn samme informasjon flere ganger.
- Slippe å fylle inn informasjon som det offentlige ikke har behov for.
- Tilgang til presis og oppdatert informasjon om etablerer, virksomheten og personer tilknyttet virksomheten.
- Rask og sikker informasjonsutveksling mellom etater.
- «Orden i eget hus» - god informasjonsforvaltning.

3. SØKNADSPROSESSER

Oppsummerte behov

- Klar og tydelig beskrivelse av informasjon og dokumentasjon jeg som etablerer må oppgi i søknader.
- Gjøre det enklest mulig å registrere informasjon om min virksomhet.
- Enkel og rask informasjonsutveksling mellom etater.
- Raskere innhenting av informasjon om etablerer og virksomhet ved innhenting av uttalelser.
- Mer effektiv saksbehandling som gjør at etablerer slipper å vente lenger enn nødvendig.
- I størst mulig grad unngå manuell saksbehandling.

Innhold: Ny bedrift



OM DESIGNPRINSIPPER

- Skal være veiledende for design av den nye tjenesten
- Skal være konkrete, og sette tydelige rammer for tjenesten
- Bør omfatte:
 - **Mennesker:** Kvaliteter den fremtidige tjenesten må ha for å forbedre brukeropplevelse og ansattes arbeidshverdag.
 - **Organisasjon:** Hva som kreves av endring i arbeidsprosesser, roller og ansvar
 - **Teknologi:** Hva som skal til for at teknologien imøtekommer brukernes behov.
- Skal være et praktisk verktøy som kan brukes senere i tjenesteutviklingen ved konseptualisering, utvikling, testing og evaluering.

- Basert på innspill fra DOGA – Norsk Design- og arkitektursenter

BEGREPSAVKLARING

Med **bruker** menes innbyggere, saksbehandlere, offentlige, private virksomheter og frivillig sektor.

Med **innbygger** menes sluttkonsumenten av tjenesten.

Med **brukervennlig** menes det at den enkelte bruker skal kunne bruke tjenesten på en måte hun selv oppfatter som god

DESIGNPRINSIPPER FOR TVERRSEKTORIELL TJENESTEUTVIKLING



1. Innbyggerens behov skal settes i sentrum



2. Innbyggeren skal oppleve tjenesten som helhetlig og fullstendig



3. Innbyggeren skal oppleve tjenesten som proaktiv



4. Innbyggeren skal oppleve en sikker og åpen tjeneste med god informasjonsflyt



5. Innbyggeren skal kunne forstå sine rettigheter, plikter og krav



6. Innbyggeren skal raskt få løst og avklart sine behov

Designprinsippene henger sammen med eksisterende nasjonale føringer for digitale tjenester

DESIGNPRINSIPPER	DIGITAL AGENDA	DIFIs KVALITET PÅ NETT
1. Innbyggerens behov skal settes i sentrum	Brukerne og deres behov skal være det sentrale utgangspunktet ved utvikling av offentlige tjenester	1.2 Innhold er enkelt å identifisere 2.1 Identitet, formål og oppgaver kommer klart fram 2.5 Brukerne har mulighet til å gi tilbakemelding 4.2 Nettsted og tjeneste er optimalisert for god ytelse og nedlasting 4.3 Nettsted og tjeneste er tilpasset mobile enheter 4.4 Funksjonaliteten virker og innholdet er oppdatert 6.1 Brukerne får hjelp til å unngå og rette opp feil 6.2 Brukerstøtte er lett tilgjengelig 5.4 Det viktigste er fremhevet 5.6 Innholdet presenteres på flere språk og målformer 5.11 All funksjonalitet kan betjenes med tastatur 5.12 Nettsted og tjeneste har god kontrast
2. Innbyggerens skal oppleve tjenesten som helhetlig og fullstendig	Tjenester skal oppleves som sammenhengende og helhetlige, uavhengig av hvem som tilbyr dem	5.3 Tjenestens enkeltelementer er konvensjonelt utformet 5.10 All funksjonalitet er enkel å oppdage og å bruke 5.1 Det er enkelt å orientere seg 3.1 Hensynet til personvern er ivaretatt 5.2 Nettsted og tjeneste er logisk og ryddig 4.5 Alt innhold er korrekt kodet
3. Innbyggerens skal oppleve tjenesten som proaktiv	Du trenger ikke søke om noe du har rett til	1.1 Nettsted og tjenester er enkle å finne gjennom søk 4.6 Brukerne av tjenesten får varsel om tidsbegrensninger 5.8 Tjenesten har forhåndsutfylte felter
4. Innbyggeren skal oppleve en sikker og åpen tjeneste med god informasjonsflyt	Du kan enkelt få vite hva offentlig sektor vet om deg og hvem som har sett denne informasjonen Offentlige sektor spør deg ikke på nytt om noe den vet	2.3 Brukerne av tjenesten finner informasjon om saksgang og krav til dokumentasjon 2.4 Brukerne av tjenesten får bekreftelse på innsending av opplysninger 2.6 Nettstedet legger til rette for innsyn i postjournal 2.7 Nettstedet legger til rette for innsyn i saker og møter 2.8 Nettstedet legger til rette for elektroniske høringer 5.9 Brukeren mister ikke registrerte opplysninger 3.2 Tjenester med sensitiv informasjon er kryptert
5. Innbyggeren skal kunne forstå sine rettigheter, plikter og krav	Det er avgjørende at arbeid med klart språk blir en del av utviklingen av de digitale løsningene	2.2 Tilpasset plikt- og rettighetsinformasjon er tilgjengelig for brukerne av tjenesten 5.5 Innholdet er uttrykt i et godt språk
6. Innbyggeren skal raskt få løst og avklart sine behov	Du får umiddelbart svar hvis det ikke er behov for bruk av skjønn Hvis offentlig sektor trenger informasjon fra deg, skal du kunne gi den digitalt Du får svar digitalt	4.7 Nettstedeier har gjort åpne data tilgjengelig 5.7 Teknologien brukes for å forenkle oppgaveløsingen 4.1 Nettsted og tjeneste er tilgjengelig over både IPv4 og IPv6



1. Innbyggerens behov skal settes i sentrum

- Innbyggerens behov skal settes i sentrum ved utvikling av tverrsektorielle tjenester
- Innbyggeren skal oppfatte tjenesten som brukervennlig
- Innbyggeren skal tidlig få oversikt over helheten, og trenger ikke vite hvem som gjør hva
- Tjenesten skal skjule kompleksitet ved at innbyggeren presenteres for informasjon som er relevant for seg
- Tjenesten skal, når det er hensiktsmessig, tilby rådgivning fremfor veiledning, og dialog fremfor korrespondanse
- Tjenesten skal gi innbyggeren svar på hva, hvordan, hvorfor og når ting skal eller bør gjøres

2. Innbyggeren skal oppleve tjenesten som helhetlig og fullstendig

- Innbyggeren skal oppleve tjenesten som sammenhengende og fullstendig
- Etatene skal være koordinerte, og skal i fellesskap sikre god og effektiv tverrsektoriell samhandling
- Tjenesten skal utvikles i henhold til prinsipper om innebygd personvern
- Tjenesten skal være basert på et standardisert brukergrensesnitt
- Tjenesten skal gi rom for at næringsliv og interesseorganisasjoner kan bidra i tjenesteutviklingen



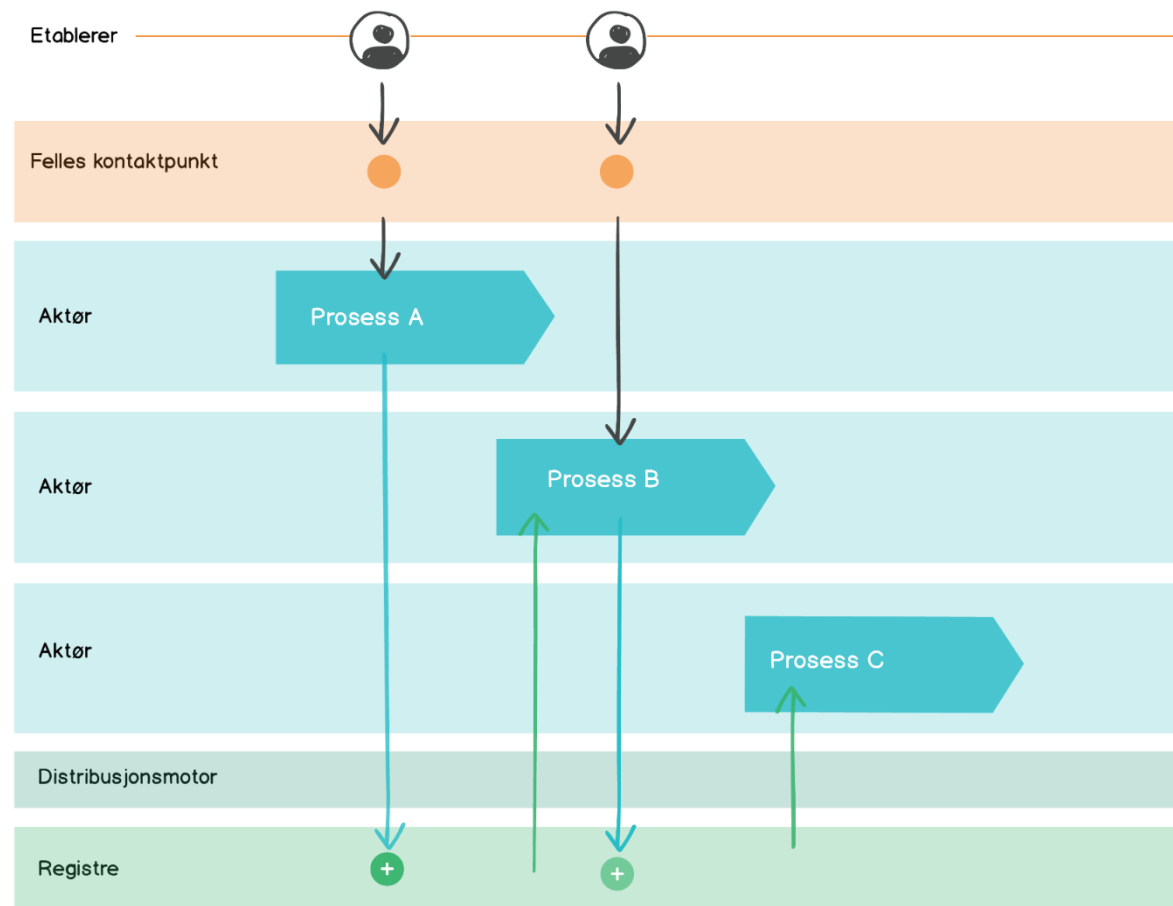
3. Innbyggeren skal oppleve tjenesten som proaktiv

- Innbyggeren skal slippe å ta initiativ, fordi tjenesten møter behovet når det oppstår
- Innbyggeren skal sikres en naturlig fremdrift gjennom tjenesten



4. Innbyggeren skal oppleve en sikker og åpen tjeneste med god informasjonsflyt

- Innbyggeren registrerer samme opplysning kun én gang, fordi etatene tilgjengeliggjør og gjenbraker informasjon som allerede finnes
- Etatene skal kun etterspørre og registrere informasjon de har behov for
- Innbyggeren skal ha kontroll over informasjon etatene har lagret om henne, vite hvem som har tilgang til informasjonen, og hva den brukes til
- Informasjon som har gjenbruks- og dokumentasjonsverdi skal lagres, sikres og forvaltes, slik at autentisitet og integritet opprettholdes



5. Innbyggeren skal kunne forstå rettigheter, plikter og krav

- Begreper skal harmoniseres på tvers av offentlige virksomheter, slik at innbyggeren kan forholde seg til ensartet begrepsbruk
- Informasjon og dialog skal følge klarspråkprinsippene
- Regelverk skal tilgjengeliggjøres slik at innbyggeren finner og forstår rettigheter, plikter og krav

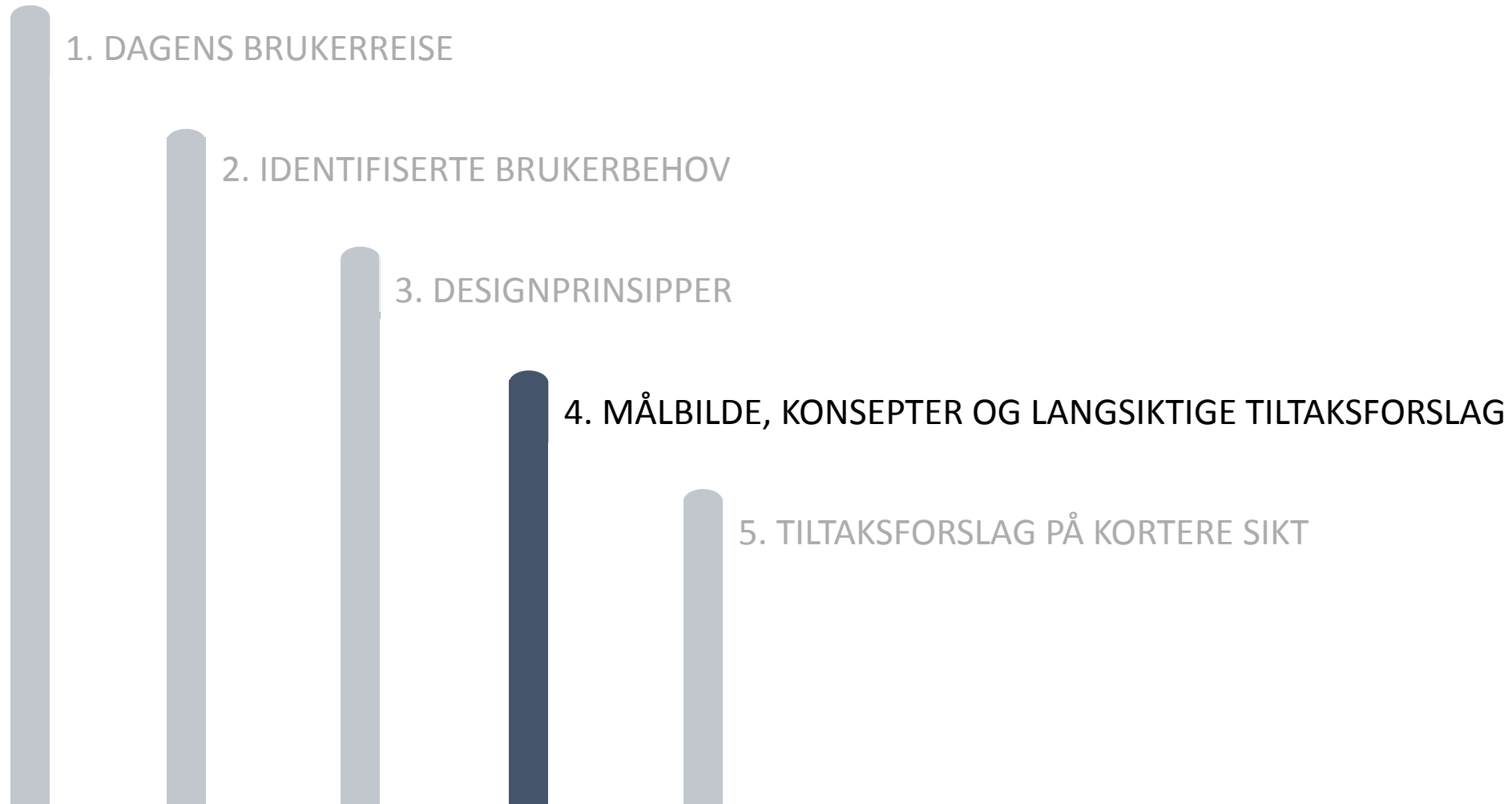


6. Innbyggeren skal raskt få løst og avklart sine behov

- Innbyggeren skal få realistiske forventninger om behandlingstid
- Regelverket skal videreutvikles for å muliggjøre enkle prosesser og automatisering av kontroll- og rutineoppgaver.
- Innbyggeren skal få raskt svar når det ikke er behov for skjønn, fordi saksbehandlingsprosesser er effektive
- Beslutningsprosesser skal være ettersporebare
- Kommunikasjon og informasjonsutveksling mellom etater skal foregå elektronisk



Innhold: Ny bedrift



MÅLBILDE FOR FREMTIDENS BRUKERREISE

- Målbildet for brukerreisen «Ny bedrift» illustreres ved hjelp av fire hovedsteg i brukerreisen
 - Idé- og planleggingsfase
 - Registrering av foretak
 - Søknad om serverings- og skjenkebevilling
 - Løpende rapporteringer i drift

Dagens brukerreise

IDÈ OG PLANLEGGING

STIFTE SELSKAP

REGISTRERE FORETAK

Opplevelse



Jeg har en idé og skal starte mitt eget selskap.

Jeg er veldig usikker på hvor jeg skal begynne. Savner samlet informasjon ett sted.

Hvordan oppretter jeg et selskap? Må jeg ha et AS?

Det finnes mange måter for hva et stiftelsesdokument skal innholde. Hva skal jeg gjøre?

Det er mye som skal registreres. Jeg må bl.a. laste opp bevis fra banken om at aksjekapital er innbetalt.

Jeg må sende firmaattest til banken

Hva er det neste jeg må gjøre?

Kontaktpunkt

Google

Venner/bekjente

Altinn Bank

Altinn

Bank

Google Venner

Digitale tjenester

Stiftelse av aksjeselskap

Samordnet registermelding

Fellesløsninger

ID-porten

Etat 1

Brukerstøtte

Manuell saksbehandling

Etat 2

Bank

Åpner sperret konto

Regelverk

Registre og fagsystemer



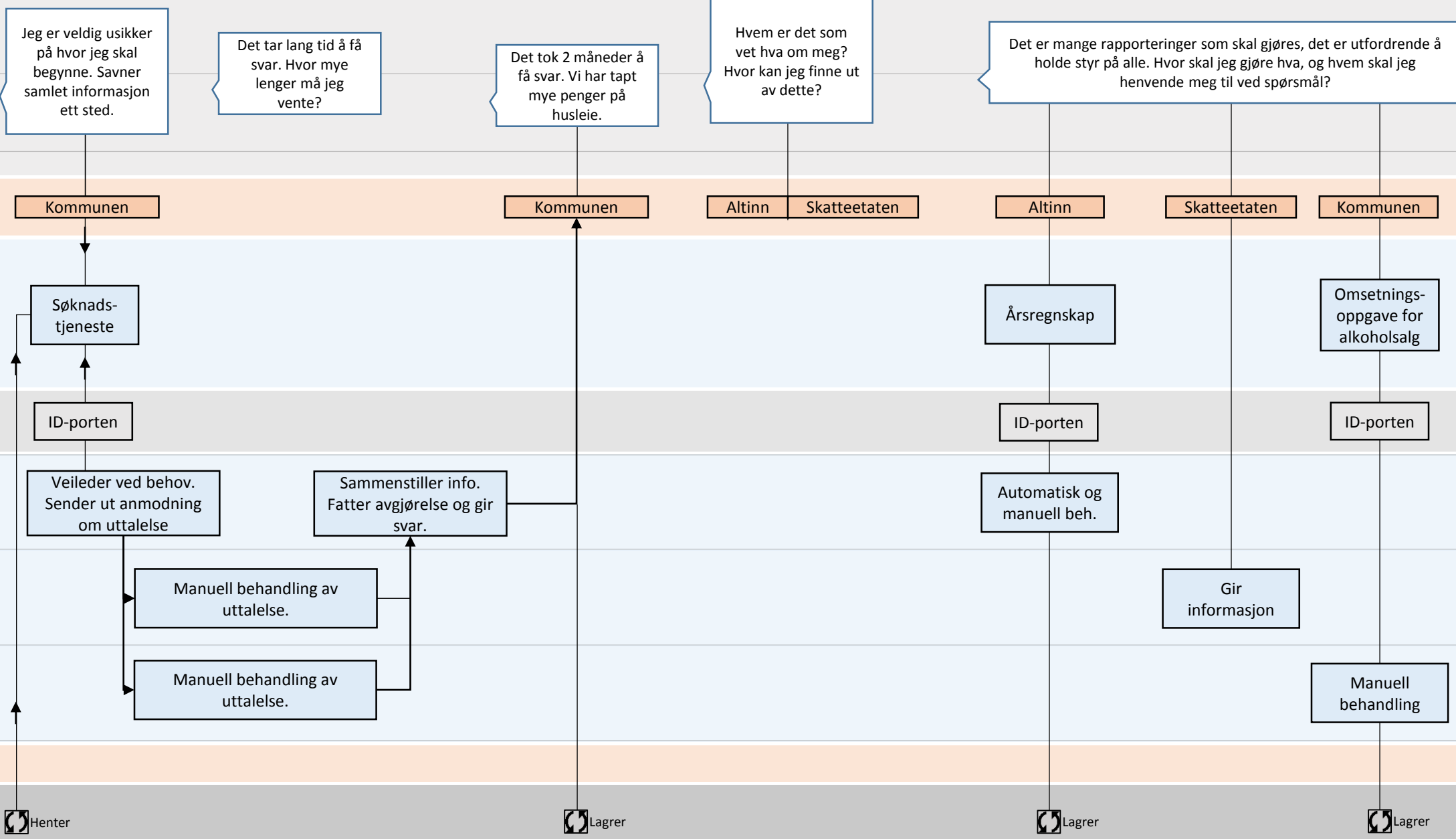
Lagrer



SØKE OM BEVILLING

RAPPORTERING

Opplevelse



Målbilde for brukerreisen

IDÈ OG PLANLEGGING

STIFTE OG REGISTRERE FORETAK

Opplevelse



Jeg har en idé og skal starte mitt eget selskap.

Tjenesten var enkel å finne!
Tjenesten ga meg et godt overordnet overblikk over veien videre.

Jeg fikk hjelp til å finne organisasjonsformen som passet best for meg. Det var nyttig!

Tjenesten tar meg videre til der jeg skal registrere foretaket mitt. Det var enkelt å oppgi korrekt informasjon.

Jeg mottok organisasjonsnummer og næringskode med én gang!

Tjenesten presenterer meg for en sjekkliste. Her står det nøyaktig hva JEG må gjøre videre, og hvordan jeg gjør det.

Kontaktpunkt

Samhandlings-tjeneste

Digitale tjenester

Fellesløsninger

Etat 1

Etat 2

Bank

Regelverk

Registre og fagsystemer

Dialogtjeneste for oppstart

Velg org. form

Samordnet registermelding 2.0

Tilpasset sjekkliste-tjeneste

ID-porten

ID-porten

Svar-UT

ID-porten

Veileder. Manuell saksbeh. ved avvik

Signerer elektronisk. Mottar bekreftelse automatisk. Åpner konto

Henter

Lagrer

Henter



SØKE OM BEVILLING

RAPPORTERING

Opplevelse



Selve søknaden var enkel å fylle ut, jeg fikk god veiledning underveis.
Mye av informasjonen var allerede fylt ut, dette sparer jeg mye tid på

Jeg fikk kontinuerlige oppdateringer om status, og forventet behandlingstid for søknaden min.

Jeg fikk godkjent søknaden min!

Tjenesten gir meg god forståelse for mine rettigheter. Jeg får også se hva det offentlige vet om meg, og hvem som har tilgang til denne informasjonen

Tjenesten gjør all rapportering veldig enkel og oversiktlig. Den hjelper oss med å få på plass gode rutiner.

Kontaktpunkt

Samhandlings-
tjeneste

Digitale tjenester

Fellesløsninger

Etat 1

Etat 2

Etat 3

Regelverk

Registre og
fagsystemer

Søke om serverings- og skjenkebevilling med søknadsstatustjeneste

ID-porten

Veileder ved behov.

Utarbeider uttalelse. Automatisk og manuell behandling

Utarbeider uttalelse. Automatisk behandling

Fatter vedtak

Svar-UT

Innsynstjeneste

ID-porten

Rapporteringstjeneste

Veileder ved behov.

Manuell behandling ved avvik

Henter

Lagrer

Henter

Henter

Lagrer

Lagrer

Lagrer

LANGSIKTIGE TILTAKSFORSLAG FOR Å NÅ MÅLBILDET

Spesifikke for «Ny bedrift»

- Utvikle en tjeneste som hjelper innbyggeren med å velge organisasjonsform
- Videreutvikle regelverket slik at det understøtter muligheter for forenkling og tverrsektorielle tjenester
- Utvikle en tjeneste som tilbyr innbyggeren en tilpasset sjekkliste og veikart for prosessen
- Endre tjeneste for søknad om serverings- og skjenkebevilling
- Sørge for at det nasjonale Bevillingsregisterets formål og funksjon dekker etatenes behov
- Utvikle en rapporteringstjeneste
- Sørge for at fagsystemer støtter opp under tjenesten, og henter informasjon som trengs

Generelle

- Opprette ett felles kontaktpunkt, eller tilsvarende løsning, som gjør at innbyggeren har opplevelse av ett kontaktpunkt mot det offentlige
- Utvikle en samhandlingstjeneste for etatenes enkelttjenester
- Utvikle en dialogtjeneste
- Integrere tjenesten mot eksisterende nasjonale fellesløsninger, herunder ID-porten, Svar-Ut og registre
- Harmonisere begreper, både i etatene og i innbyggerdialogen
- Utvikle en innsynstjeneste som tillater innbyggeren å se hvilken informasjon det offentlige har, og hvem som har tilgang til denne

KONSEPTEKSEMPLER FOR FREMTIDENS BRUKERREISE

- Målbildet inkluderer flere nye tjenester
- Konsepteksemplene illustrerer hvordan slike tjenester kan oppleves for brukeren, og beskriver nærmere hva selve tjenesten kan innebære
- Påfølgende slides inneholder tre konsepteksempler:
 1. Dialogtjeneste for oppstart
 2. Tilpasset sjekkliste-tjeneste
 3. Rapporteringstjeneste



Idé

KONSEPTEKSEMPEL 1: DIALOGTJENESTE FOR OPPSTART

God dialog- og informasjonstjeneste om hvordan starte bedrift



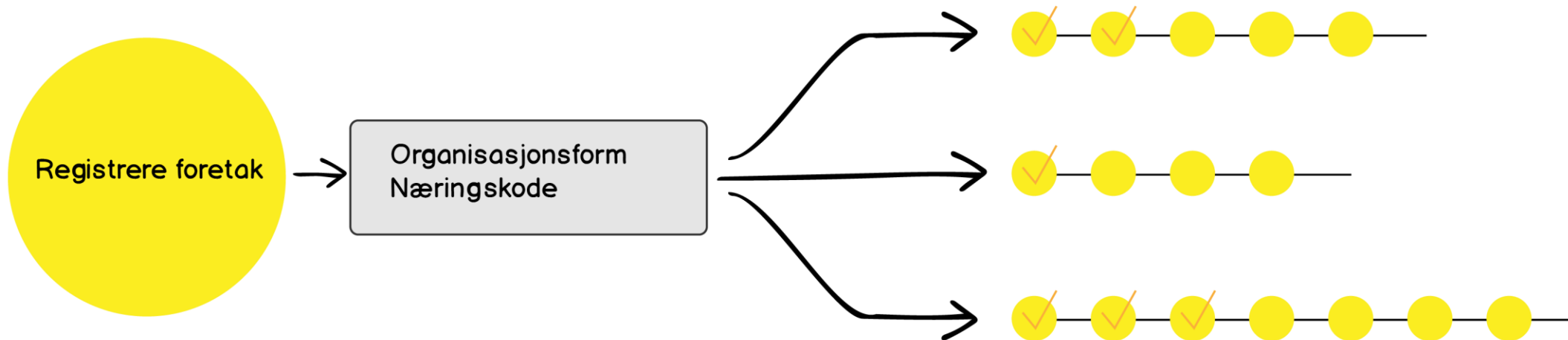
- Tjenesten kommer høyt oppe på trefflisten i Google, og tar etablereren til nyttig, relevant og oppdatert innhold.
- Etablereren kan ta i bruk en veileder som hjelper til med å velge en organisasjonsform som passer.
- Det kommer tydelig fram hva som må gjøres før et AS eller andre organisasjonsformer kan opprettes.
- Tjenesten er tilgjengelig på engelsk, og følger klarspråkprinsippene
- Video blir brukt som virkemiddel for å gjøre andres kunnskap og erfaring lett tilgjengelig.
- Tjenesten gjør det enkelt for etablereren å velge riktig kontaktpunkt hos kommunen eller staten for å få svar på ulike spørsmål.
- Det skal også være lett å komme i kontakt og dialog med lokal etablererhjelp.



Etablere bedrift

KONSEPTEKSEMPEL 2: TILPASSET SJEKKLISTE-TJENESTE

Organisasjonsform og næringskode avgjør hvilket veikart etablereren presenteres for





Etablere bedrift

KONSEPTEKSEMPEL 2: TILPASSET SJEKKLISTE-TJENESTE

Skreddersydd veikart og verktøykasse

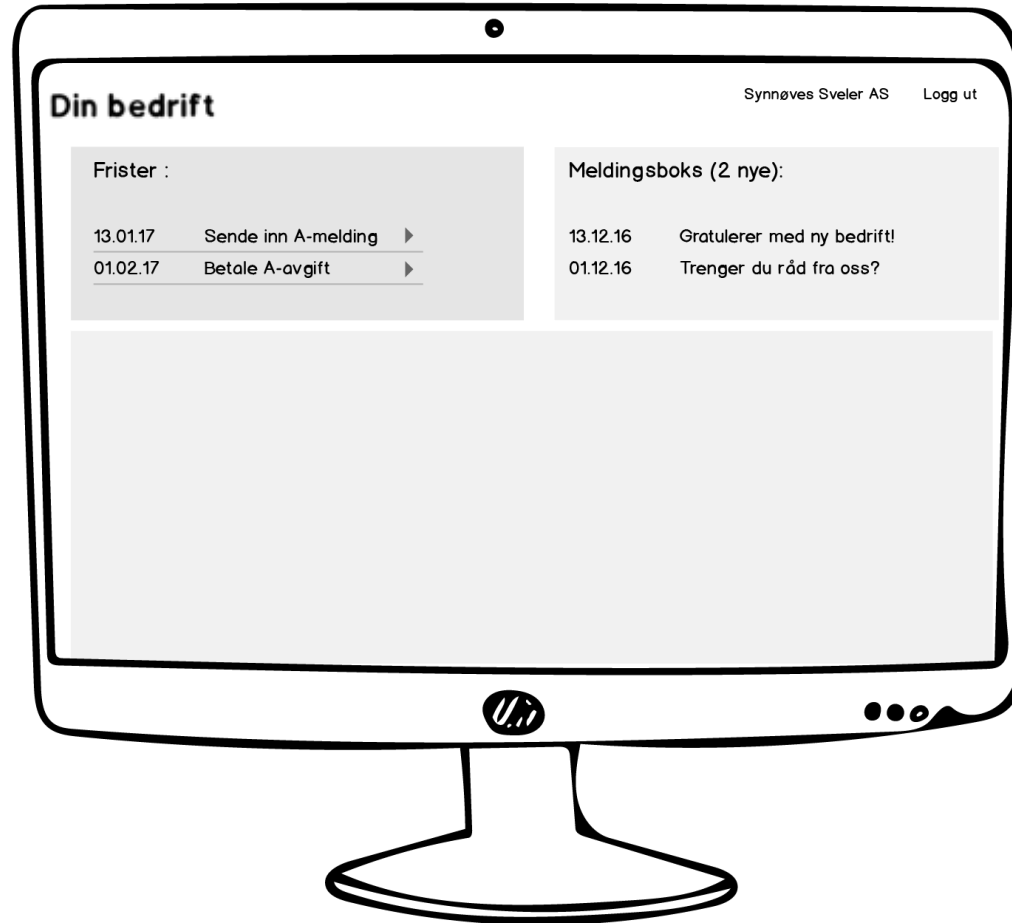


- Det er raskt å opprette AS, og etablereren mottar næringskode og organisasjonsnummer med én gang
- Etablereren får et skreddersydd veikart basert på næringskode, organisasjonsform og virksomhetens adresse.
- Veikartet tar for seg det etablereren må gjennom for å tilfredsstille kravene fra det offentlige. Det kommer tydelig frem hva, hvordan, hvorfor og når ting skal eller bør gjøres.
- Veikartet omfatter også nyttige og bransjespesifikke tips som er med å gjøre det enklere å starte restaurant.
- Etter at bedriften er etablert kan veiledere innen ulike tema tilgjengeliggjøres. Disse kan hjelpe etablerere med å drifte en restaurant, bearbeide virksomheten sin, eller forstå regelverk.
- Veilederne utvikles og gjøres tilgjengelige på en måte som gjør det mulig for andre å bruke dem i sine rådgivningstjenester. Veilederne kan f.eks. inkluderes i tjenester fra bransjeorganisasjoner og private rådgivere.



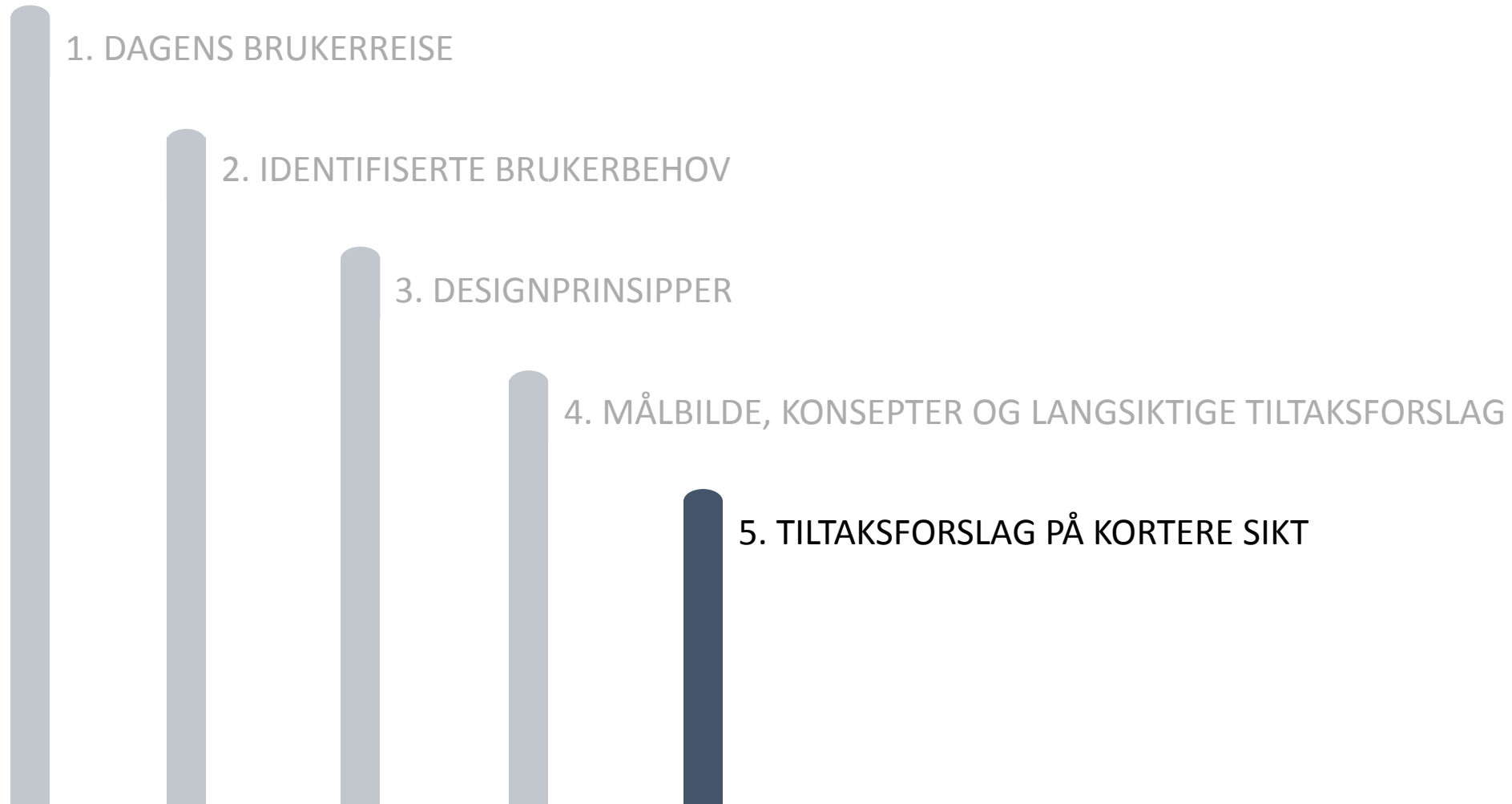
KONSEPTEKSEMPEL 3: RAPPORTERINGSTJENESTE

Etablereren påminnes frister, og meldinger fra forvaltningen samles på ett sted



- Det finnes en egen side der etablereren minnes på ulike frister.
- I tillegg til påminnelser viser siden også hvor etablereren skal gå for å gjennomføre de ulike handlingene
- Meldingsboken brukes mer aktivt til kommunikasjon med etatene, og tidligere i prosessen for å etablere et godt forhold.
- Dette kan gjerne skje i Altinn.

Innhold: Ny bedrift



TILTAKSFORSLAG FOR NY BEDRIFT PÅ KORTERE SIKT

- Under arbeidet med brukerreisen Ny Bedrift, er det fremkommet en rekke konkrete tiltaksforslag med utgangspunkt i brukernes behov.
- Hvert tiltak inneholder en beskrivelse av:
 - Hva som må gjøres for å gjennomføre tiltaket
 - Om tiltaket bør gjennomføres på kort, mellomlang eller lang sikt
 - Hvem som er hovedansvarlig, utførende, og hvem som skal konsulteres og informeres
 - Antatt gevinst, og en indikasjon på om tiltaket er enkelt eller vanskelig å gjennomføre

TILTAKSFORSLAG FOR NY BEDRIFT PÅ KORTERE SIKT

Kort sikt	Hovedansvarlig
1. Videreutvikle «Starte og drive bedrift» i Altinn	Brønnøysundregistrene
2. Elektronisk informasjonsutveksling mellom Vann- og avløpsetaten og Plan- og bygningsetaten ved registrering av ny fettutskiller	Oslo kommune
3. Endre informasjonsflyten mellom Altinn, bank og etablerer ved registrering av foretak	Brønnøysundregistrene
4. Gi bedre informasjon i forkant av søknad om serverings- og skjenkebevilling	Oslo kommune
5. Henwise til gjeldende regelverk ved søknad om serverings- og skjenkebevilling	Oslo kommune?
6. Kartlegge interessent- og behovsbildet for det Nasjonale bevillingsregisteret	Helsedirektoratet
7. Gjøre registreringen hos Mattilsynet mer brukervennlig	Mattilsynet
8. Integrere tjenesten «Stiftelse av aksjeselskap» med Samordnet registermelding	Brønnøysundregistrene
9. Digital kommunikasjon mellom Skatt øst og kommuner	Brønnøysundregistrene
Mellom-lang sikt	Hovedansvarlig
10. Bistå Skatteetaten i utviklingen av en ny og bedre løsning for MVA-registrering i Samordnet registermelding	Brønnøysundregistrene
11. Åpne for tildelig av redusert skjenketid ved søknad om skjenkebevilling	Oslo kommune
12. Effektivisere søknadsprosess for ny serverings- og skjenkebevilling	Oslo kommune
13. Effektivisere søknadsprosess for endring av eksisterende serverings- og skjenkebevilling	Oslo kommune

1. Videreutvikle nettjenesten «Starte og drive bedrift» i Altinn

- SIKT
- Kort
- Mellomlang
- Lang

BESKRIVELSE

- Utarbeide en tydelig oversikt over alle steg i etableringsprosessen
- Vise tydelig hva hvert steg innebærer: hva, hvorfor, hvordan og når ting skal eller bør gjøres
- Vise hvor etablererne kan henvende seg om hva

GEVINST

- Etablererne får en tidlig oversikt over helheten, og får et bedre utgangspunkt for oppstart av bedriften
- Etatene vil få færre henvendelser fra etablerere som lurte på hva de skal gjøre

HOVEDANSVARLIG:

Brønnøysundregistrene

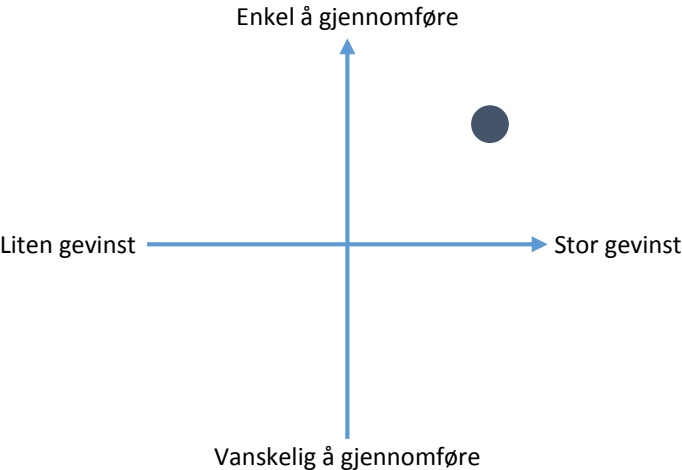
UTFØRER:

Altinn,
Brønnøysundregistrene

KONSULTERES:

Bransjeorganisasjoner,
kommuner og NAV

INFORMERES:



2. Elektronisk informasjonsutveksling mellom Vann- og avløpsetaten og Plan- og bygningsetaten ved registrering av ny fettutskiller

SIKT	Kort	Mellomlang	Lang
------	------	------------	------

BESKRIVELSE

- Digital utveksling av forhåndsuttalelse om fettutskiller (før installering)
- Digital utveksling av endelig situasjonskart/plantegning (etter installering)

HOVEDANSVARLIG: Oslo kommune

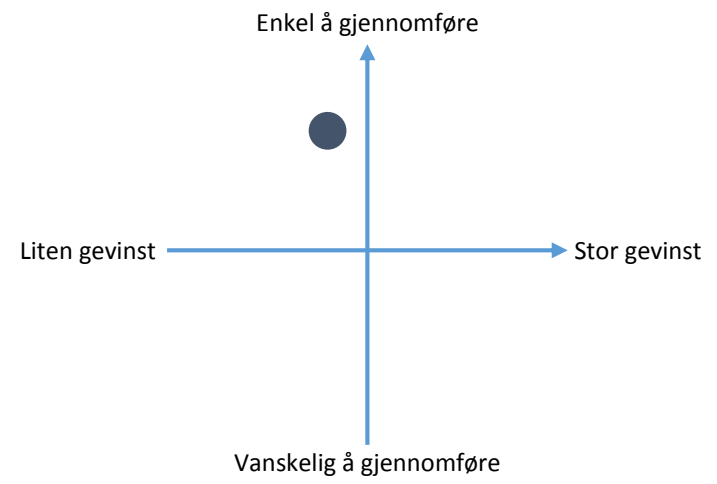
UTFØRER: Oslo kommune

KONSULTERES:

INFORMERES:

GEVINST

- Etablererne vil oppleve en raskere og smidigere prosess for registrering av ny fettutskiller
- Vann- og avløpsetaten og Plan- og bygningsetaten oppnår en mer effektiv saksbehandlingsprosess



3. Endre informasjonsflyten mellom Altinn, bank og etablerer ved registrering av foretak

SIKT	Kort	Mellomlang	Lang
------	------	------------	------

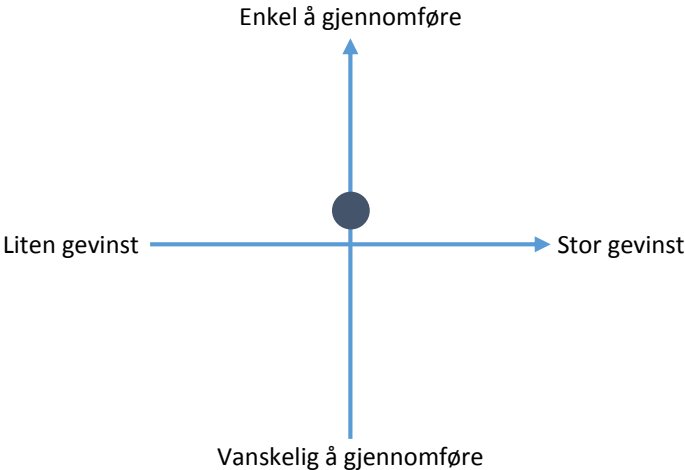
BESKRIVELSE

- Åpne for at bankens elektroniske signering i samordnet registermelding er tilstrekkelig for bekreftelse om at aksjekapital er innbetalt
- Automatisk beskjed til banken om at foretaket er opprettet, slik at sperret konto kan åpnes

HOVEDANSVARLIG:	Brønnøysundregistrene
UTFØRER:	Altinn, Brønnøysundregistrene
KONSULTERES:	Finansnæringen
INFORMERES:	

GEVINST

- Etablerer sparer tid på å slippe å laste opp bevisdokument på innbetalt aksjekapital i Samordnet registermelding
- Etablerer sparer tid på å slippe å bevise for banken at foretaket er opprettet
- Banken får opprettet kundeforhold raskere



4. Gi bedre informasjon i forkant av søknad om serverings- og skjenkebevilling

SIKT

Kort

Mellomlang

Lang

BESKRIVELSE

- Utarbeide en kravspesifikasjon for hva en god konseptbeskrivelse og og beskrivelse av «personer med vesentlig innflytelse» bør inneholde
- Tilgjengeliggjøre informasjonen for etablererne slik at det er enkelt å forstå hva de skal registrere

HOVEDANSVARLIG: Oslo kommune

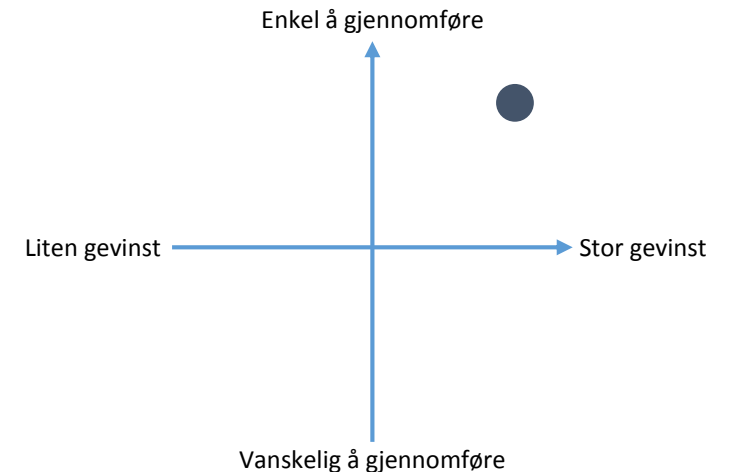
UTFØRER: Oslo kommune, politiet

KONSULTERES: Skatt øst

INFORMERES:

GEVINST

- Etablerer vil oppleve raskere saksbehandlingstid
- Næringsetaten, politiet og Skatt øst vil spare tid fordi de slipper å henvende seg tilbake til etablerer for å hente inn utfyllende informasjon



5. Henvise til gjeldende regelverk ved søknad om serverings- og skjenkebevilling

SIKT

Kort

Mellomlang

Lang

BESKRIVELSE

- Ved søknad om serveringsbevilling, skal det henvises kun til serveringsloven
- Ved søknad om serverings- og skjenkebevilling, skal det henvises til serverings- og alkoholloven

HOVEDANSVARLIG: Oslo kommune

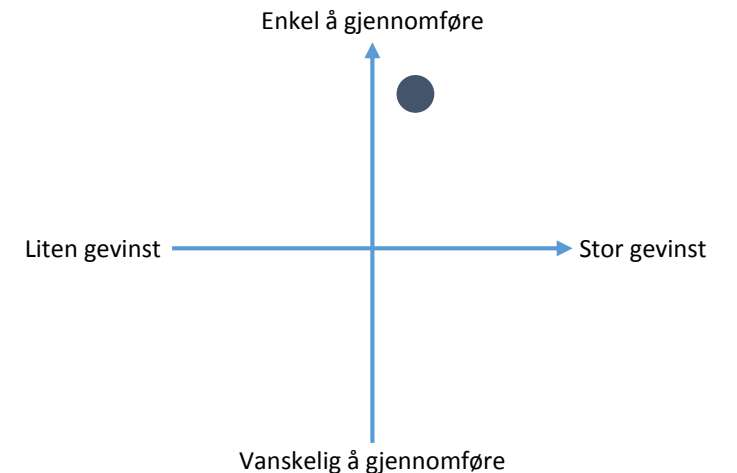
UTFØRER: Oslo kommune

KONSULTERES: Politiet, Skatt øst

INFORMERES:

GEVINST

- Etablerer vil oppleve raskere saksbehandlingstid
- Politiet vil spare tid ved uttalses som kun gjelder serveringsbevilling, fordi alkoholloven pålegger politiet mer arbeid enn nødvendig



6. Kartlegge interessent- og behovsbildet for det Nasjonale bevillingsregisteret

SIKT	Kort	Mellomlang	Lang
------	------	------------	------

BESKRIVELSE

- Kartlegge hvilke virksomheter som ønsker/skal bruke det Nasjonale bevillingsregisteret
- Kartlegge hvilke behov disse virksomhetene har til funksjon- og innhold i det Nasjonale bevillingsregisteret

HOVEDANSVARLIG: Helsedirektoratet

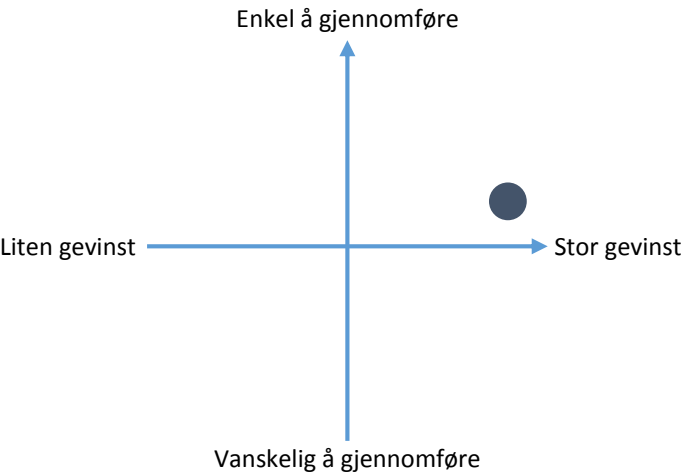
UTFØRER: Helsedirektoratet

KONSULTERES: KS, Skatteetaten

INFORMERES:

GEVINST

- Etablerer vil oppleve raskere saksbehandlingstid
- Etatene vil oppnå en mer effektiv saksbehandling ved søknad om skjenkebevilling
- Etatene vil få dekket informasjonsbehovet knyttet til skjenkebevilling



7. Gjøre registreringen hos Mattilsynet mer brukervennlig

SIKT

Kort

Mellomlang

Lang

BESKRIVELSE

- Gjøre det enklere å finne frem til riktig skjema på Mattilsynets nettsider
- Gjøre registrering på Mattilsynets nettsider mer intuitiv for etablereren

GEVINST

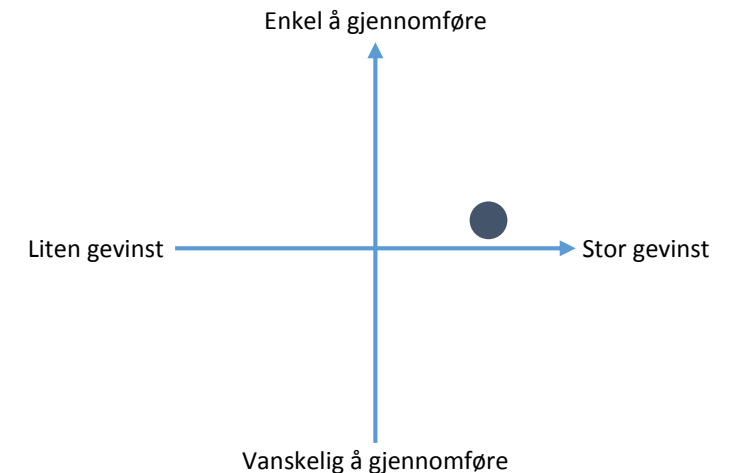
- Etablerere vil spare tid ved å slippe å kontakte Mattilsynet om hvilket skjema de skal velge, og hvordan dette skal fylles ut
- Mattilsynet vil spare tid fordi de vil motta færre henvendelser fra etablerere

HOVEDANSVARLIG: Mattilsynet

UTFØRER: Mattilsynet

KONSULTERES:

INFORMERES:



8. Integrere tjenesten «Stiftelse av aksjeselskap» med Samordnet registermelding

- SIKT
- Kort
- Mellomlang
- Lang

BESKRIVELSE

- Gjenbruke Altinns elektroniske tjeneste for utarbeidelse av stiftelsesdokument og vedtekter, og gjøre denne tjenesten til en integrert del av Samordnet registermelding

HOVEDANSVARLIG: Brønnøysundregistrene

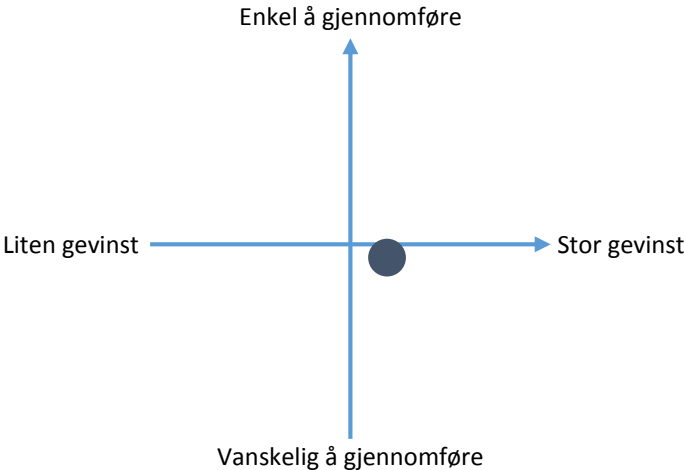
UTFØRER: Altinn, Brønnøysundregistrene

KONSULTERES:

INFORMERES:

GEVINST

- Etablererne vil oppleve en enklere registrering, og redusert saksbehandlingstid
- Brønnøysundregistrene vil oppnå en mer effektiv saksbehandling



9. Digital kommunikasjon mellom Skatt øst og kommuner

SIKT

Kort

Mellomlang

Lang

BESKRIVELSE

- Sikre at kommunikasjon og informasjonsutveksling mellom Skatt øst og kommuner (utenom Oslo kommune og kommunene som bruker Altinns SvarUt-tjeneste) skjer digitalt
- Dette kan løses ved at kommunene benytter den etablerte og tilgjengelige løsningen i Altinn

GEVINST

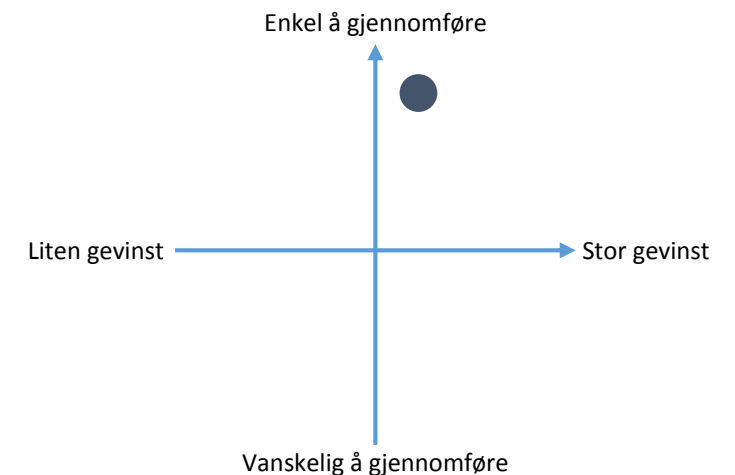
- Etablerer vil oppleve raskere saksbehandlingstid
- Skatt øst vil kunne motta og svare raskere på uttalelser knyttet til serverings- og skjenkebevillinger

HOVEDANSVARLIG: Brønnøysundregistrene

UTFØRER: Kommunal sektor

KONSULTERES: Skatt øst

INFORMERES:



10. Bistå Skatteetaten i utviklingen av en ny og bedre løsning for MVA-registrering i Samordnet registermelding

- SIKT
- Kort
- Mellomlang
- Lang

BESKRIVELSE

- Videreformidle behov og designprinsipper fra brukerreisen «Ny bedrift»
- Bistå i arbeidet med planlegging og gjennomføring av videre innsiktsarbeid, og ved utvikling av ny løsning
- Fremtidig utforming av Samordnet registermelding bør gi virksomhetene en bedre veiledning i MVA-registrering

GEVINST

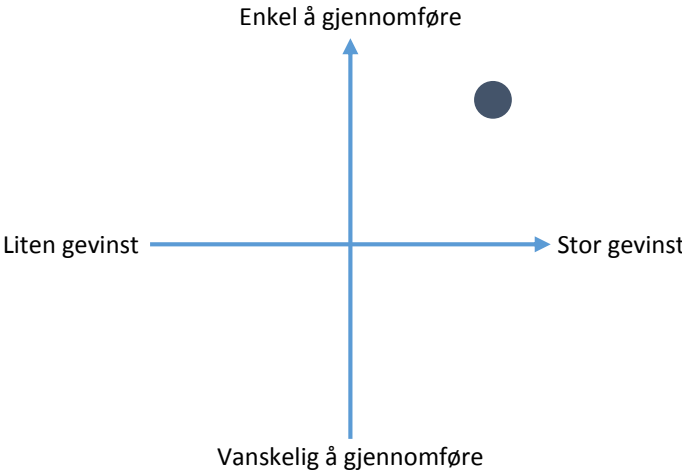
- Brønnøysundregistrene vil motta færre henvendelser fra etablerere vedrørende MVA-registrering

HOVEDANSVARLIG: Brønnøysundregistrene

UTFØRER: Altinn, Skatteetaten

KONSULTERES:

INFORMERES:



11. Åpne for tildelig av redusert skjenketid ved søknad om skjenkebevilling

SIKT

Kort

Mellomlang

Lang

BESKRIVELSE

- Muliggjøre søknad om skjenkebevilling til kl 00:00 eller 01:00
- «Kommunen kan foreta utvidelser eller innskrenkninger i skjenketiden, men ikke tillate at det skjenkes alkohol etter kl 03:00» ¹⁾

HOVEDANSVARLIG: Oslo kommune

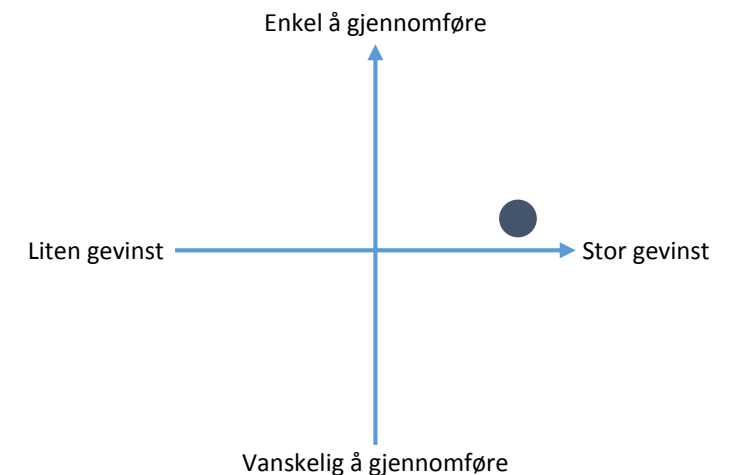
UTFØRER: Oslo kommune

KONSULTERES: Politiet

INFORMERES:

GEVINST

- Etablerere vil få raskere svar på sin søknad om skjenkebevilling
- Vil hindre at stedet plutselig kan endre konsept (til å eksempelvis bli en nattklubb), og utgjør derfor en mindre «risiko» for bybildet fra politiets ståsted
- Som resultat vil politiets uttalelse for slike søknader omfatte færre vurderinger, og blir mindre tidkrevende



¹⁾<https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Publikasjoner/Innstillinger/Odelstinget/1996-1997/inno-199697-059/13/>

12. Effektivisere søknadsprosess for serverings- og skjenkebevilling

- SIKT
- Kort
- Mellomlang
- Lang

BESKRIVELSE (forutsetter at tiltak 4, 5 og 11 er utført)

- Effektivisering av søknadsprosess for serverings- og skjenkebevilling ved inndeling av søknader i ulike risikoklasser
- Eksempelvis:
 - Risikoklasse 1: Serveringssted uten skjenkebevilling
 - Risikoklasse 2: Serveringssted med skjenkebevilling til kl 00:00
 - Risikoklasse 3: Serveringssted med skjenkebevilling til kl 03:00

HOVEDANSVARLIG: Oslo kommune

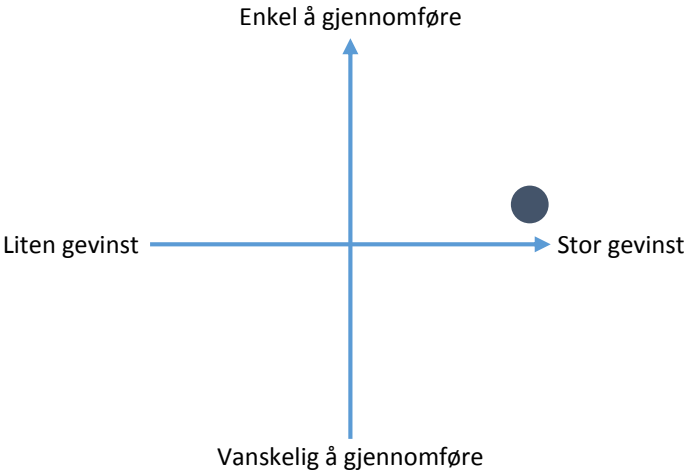
UTFØRER: Oslo kommune

KONSULTERES: Politiet, Skatt øst, bydel og kemner

INFORMERES:

GEVINST

- Etablererne vil få raskere svar på sin søknad om serverings- og skjenkebevilling
- Etatene vil oppnå en mer effektivt saksbehandling
- Næringsetaten, Skatt øst og politiet vil få en mer korrekt ressursutnyttelse, ved at innsatsen legges der den trengs



13. Effektivisere prosess for søknad om endring av eksisterende serverings- og skjenkebevilling

- SIKT
- Kort
- Mellom-lang
- Lang

BESKRIVELSE

- Gjenbruke informasjon ved søknad om uteservering- og skjenking
- Gjenbruke informasjon ved søknad om servering og skjenking på søndager

HOVEDANSVARLIG: Oslo kommune

UTFØRER: Oslo kommune

KONSULTERES: Politiet, Skatt øst

INFORMERES:

GEVINST

- Etablerere vil spare tid i søknadsprosessen ved at de slipper å oppgi samme informasjon på nytt
- Etatene vil kunne behandle søknader mer effektivt

