



TILDELINGSBREV TIL FORBRUKERRÅDET

2020

Cathrin Sætre
ekspedisjonssjef e.f.

Erik Saglie
avdelingsdirektør



Barne- og
familiedepartementet

INNHold

| | | |
|-----------|--|---|
| 1. | INNLEDNING | 3 |
| 2. | OVERORDNEDE UTFORDRINGER OG PRIORITERINGER | 3 |
| 3. | MÅL- OG RESULTATKRAV FOR 2020 | 3 |
| 3.1. | ROLLEN SOM INTERESSEORGAN | 4 |
| 3.2. | VEILEDNING OG MEKLING | 5 |
| 3.3. | INFORMASJONSVIRKSOMHET, MEDREGNET MARKEDSPORTALER | 7 |
| 3.4. | OPPSUMMERING AV TILSTANDEN PÅ DET FORBRUKERPOLITISKE OMRÅDET | 8 |
| 4. | BUDSJETTILDELING OG FULLMAKTER | 9 |
| 4.1. | BEVILGNINGSVEDTAK OG TILDELING | 9 |
| 4.2. | FULLMAKTER | 9 |
| 5. | ADMINISTRATIVE FORHOLD | 10 |
| 5.1. | NYE VEDTEKTER FOR FORBRUKERRÅDET | 10 |
| 5.2. | DRIFTSSTØTTE FRA EUS FORBRUKERPROGRAM | 10 |
| 5.3. | REGJERINGENS FELLESFØRINGER | 10 |
| 5.4. | SAMFUNNSSIKKERHET OG BEREDSKAP | 11 |
| 5.5. | DIGITAL SIKKERHET | 11 |
| 5.6. | DIGITALISERING | 11 |
| 5.7. | TILGANG TIL OPPLYSNINGER OM LEVERANDØRER (EBevis) | FEIL! BOKMERKE ER IKKE DEFINERT. |
| 5.8. | NY VEILEDNINGSTJENESTE PÅ HANDLEHVITT.NO | FEIL! BOKMERKE ER IKKE DEFINERT. |
| 5.9. | OPPFØLGING AV SAKER FRA RIKSREVISJONEN | 11 |
| 6. | RAPPORTERING OG RESULTATOPPFØLGING | 11 |
| 6.1. | RAPPORTERINGSFRISTER | 12 |
| 6.2. | ØVRIGE RAPPORTERINGSKRAV | 12 |
| 7. | STYRINGSKALENDER | 13 |

19. desember 2019

1. Innledning

Barne- og familiedepartementet (BFD) viser til Stortingets behandling av Prop. 1 S (2019-2020) for BFD, jf. Innst. 14 S (2019-2020). I tildelingsbrevet stiller departementet til disposisjon utgiftsbevilgninger til Forbrukerrådet for 2020. Videre redegjør departementet for mål, prioriteringer, parametere, rapporteringskrav og oppdrag som gjelder for Forbrukerrådet i 2020.

2. Overordnede utfordringer og prioriteringer

For å forbedre og effektivisere forbrukerapparatet bestemte regjeringen i 2018 at behandlingen av forbrukerklager i Forbrukerrådet og Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget skal samles under Forbrukertilsynet. Omorganiseringen er betinget av at Stortinget slutter seg til nødvendige lovendringer.

Den pågående omorganiseringen av forbrukerapparatet skal være ferdigstilt 1. januar 2021. Arbeidet med omorganiseringen vil påvirke alle de tre involverte virksomhetene, og et tett samarbeid mellom virksomhetene i interimorganisasjonen er avgjørende for å bidra til at omorganiseringen lykkes. Forbrukertilsynets direktør er oppnevnt som interimdirektør med det overordnede ansvaret for at omorganiseringen blir gjennomført som planlagt, og skal sikre nødvendig involvering av de berørte virksomhetene. En vellykket omorganisering forutsetter at de berørte virksomhetene bidrar til gode prosesser i interimorganisasjonens styringsgruppe, prosjektgruppe og arbeidsgruppe. Departementet legger opp til å videreføre den tette dialogen med virksomhetene også i 2020.

Arbeid med omstillingen er ressurskrevende og må prioriteres av alle virksomhetene i 2020. BFD ser at dette i en overgangsfase vil føre til reduksjon i tilsynsvirksomheten, klagesaksbehandlingen og det interessepolitiske arbeidet. Det må være et mål å gjennomføre forsvarlige prioriteringer og tilstrebe en god balanse mellom ressurser til omstilling og til virksomhetenes samfunnsoppdrag i 2020.

3. Mål- og resultatkrav for 2020

For 2020 gjelder følgende mål for forbrukerpolitikken, jf. Prop. 1 S (2019-2020):

- Et godt system for klagebehandling som er godt kjent for forbrukerne
- Et effektivt tilsyn på prioriterte områder
- Bedre informasjonsløsninger som er godt kjent for forbrukerne

Gjennom sin virksomhet skal Forbrukerrådet medvirke til at det første og det siste av disse målene blir realisert.

Forbrukerrådets hovedoppgaver etter vedtektenes § 2 er å ivareta forbrukernes interesser ved blant annet å:

- drive interessepolitisk arbeid overfor myndigheter, organisasjoner og næringsdrivende, og sette forbrukerspørsmål på dagsorden i samfunnsdebatten,
- bistå og dyktiggjøre forbrukere gjennom å gi informasjon, råd og veiledning om rettigheter, plikter og andre relevante forbrukerspørsmål, og
- utøve forvaltningsoppgaver ved blant annet å tilby mekling i klagesaker mellom forbrukere og næringsdrivende etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker og tilhørende forskrift.

I 2020 må Forbrukerrådet også gjennomføre omstilling i egen virksomhet og bidra aktivt til omorganiseringen av virkemiddelapparatet som helhet. I dette ligger at Forbrukerrådet deltar aktivt i arbeidet med å etablere det framtidige Forbrukertilsynet gjennom deltakelse i interimorganisasjonen og i tett samarbeid med interimdirektøren. Forbrukerrådet skal blant annet medvirke til nødvendig kompetanseoverføring til det framtidige Forbrukertilsynet, og bidra til etablering av god arbeidsflyt og hensiktsmessige arbeidsprosesser. Dersom prioriteringene av dette arbeidet får betydning for oppgaver gitt som spesielle oppdrag, skal departementet orienteres. Departementet viser til mandat for interimdirektøren meddelt Forbrukerrådet ved supplerende tildelingsbrev av 2. mai 2019.

Forbrukerrådet må i 2020 samarbeide tett med Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget om klagesaksbehandlingen for å sikre en høyest mulig løsningsprosent i Forbrukerrådet og en kortest mulig behandlingstid fra saken kommer inn til Forbrukerrådet til avgjørelse er truffet i Forbrukerklageutvalget. Det vises i denne forbindelse til departementets brev til Forbrukerrådet av 27. september, der det slås fast at det ikke er formelle hindre for at Forbrukerrådet kan bistå i forberedelsen av saker til Forbrukerklageutvalget.

Målene, prioriteringene og styringsparameterne som presenteres i tildelingsbrevet er ikke uttømmende for Forbrukerrådets aktiviteter i 2020. Departementet legger til grunn at Forbrukerrådet har følgende prioriteringer med tilhørende rapporterings- og resultatkrav for virksomheten i 2020:

3.1. Rollen som interesseorgan

Forbrukerrådet har etter vedtektenes § 3 en fri og uavhengig stilling i arbeidet med å definere og fremme interessepolitiske saker. Departementet definerer derfor ikke særskilte styringsparametere og resultatkrav for denne delen av virksomheten. Vi tar til etterretning at Forbrukerrådet selv legger følgende prioriteringer til grunn for det interessepolitiske arbeidet i 2020:

- Forbrukerrådet skal være en aktiv samfunnsaktør og bidra til å bevege samfunnet i en mer forbrukervennlig retning. Dette skjer gjennom:
 - informasjons- og holdningsskapende arbeid
 - påvirkning av og samarbeid med beslutningstakere, det være seg politikere, myndigheter, næringsliv og organisasjoner.

- Forbrukerrådet skal ta aktivt del i politikktutforming på internasjonale arenaer med spesiell vekt på samarbeidet med den europeiske forbrukerparaplyen BEUC for å kunne påvirke viktige politiske prosesser, særlig i EU.
- Forbrukerrådet skal arbeide for å øke kjennskapen til forbrukernes rettigheter, og rettspraksis, medregnet EU/EØS-rett, blant forbrukere, advokater, dommere og andre rettsanvendere.
- Forbrukerrådet skal arbeide for at forbrukerrettighetene endres og sikres i takt med endringer i forbrukerrollen og en stadig raskere utvikling fra varekjøp til tjenestekjøp
- Forbrukerrådet skal arbeide for å sikre forbrukernes rettigheter i digitale markeder slik at personvernet ivaretas.
- Forbrukerrådet skal arbeide for bærekraftig forbruk og for sirkulærøkonomi, og for tiltak som gjør det enklere å ta miljøvennlige valg som forbruker.
- Forbrukerrådet skal arbeide for at brukernes ønsker og behov ivaretas i offentlig sektor og for at det skal bli enklere for en bruker å klage eller å gi tilbakemelding på en tjeneste, uavhengig av om tjenesten er offentlig eller privat.
- Forbrukerrådet skal arbeide for tryggere bolighandel og ryddige leieforhold
- Forbrukerrådet skal arbeide for at forbrukerne vernes bedre i kredittmarkedet.
- Forbrukerrådet skal bidra til å sikre forbrukerinteresser i standardiseringsarbeid nasjonalt og internasjonalt.

Rapporteringskrav:

| |
|---|
| RK1. Forbrukerrådet oppsummerer sine aktiviteter og gir en vurdering av resultatene knyttet til rollen som interesseorgan i årsrapporten. |
|---|

3.2. Veiledning og mekling

Tvister mellom forbrukere og næringsdrivende handler ofte om små beløp, og domstolsbehandling er ofte ressurskrevende. Derfor er det utviklet et system som skal sikre forbrukerne tilgang til god og effektiv løsning av klagesaker utenfor domstolene. Den langsiktige trenden er at antallet slike klagesaker øker.

Skal systemet for behandling av forbrukerklager tjene formålet og bli brukt, må det fungere godt og være kjent. Følgende mål er derfor fastsatt for arbeidet med klagesaksbehandling:

- *Et godt system for klagebehandling som er godt kjent for forbrukerne.*

Forbrukerrådets arbeid med bistand til forbrukerne, mekling og tvisteløsning skal medvirke til å realisere dette målet.

Forbrukerrådet skal gi hjelp til selvhjelp for flest mulig forbrukere, fortrinnsvis via elektronisk kommunikasjon.

Forbrukerrådet skal tilby mekling mellom forbrukere og næringsdrivende i de fleste typene forbrukersaker hvor det ikke finnes en notifisert klagenemnd. Meklingstilbudet skal baseres på lov om klageorganer for forbrukersaker og forskrift til loven som trådte i kraft 1. juli 2016.

Arbeidet med å sikre effektiv behandling av klagesakene skal videreføres i 2020, uten at det går på bekostning av kvaliteten. Flest mulig klagesaker skal behandles i Forbrukerrådet, slik at forbrukernes rettigheter blir best mulig ivaretatt innenfor tilgjengelige ressursrammer i omstillingsperioden. Ved overgangen til 2021 skal Forbrukerrådet i nær dialog med interimsorganisasjonen og de andre virksomhetene ha utarbeidet oversikt over restansesituasjonen, prognoser for samlet produksjon og forslag til tiltak for å bringe leveransene i overenstemmelse med lovens krav. Vi viser forøvrig til omtalen over om viktigheten av at Forbrukerrådet samarbeider nært med Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget om behandlingen av klagesakene.

Forbrukerrådet har ansvar for å opprettholde Forbruker Europa som nasjonalt kontaktpunkt for den felleseuropeiske klageportalen for netthandel over landegrensene i EU/EØS-området (Online dispute resolution – ODR) fram til Forbrukertilsynet overtar som vertsorganisasjon fra 1. januar 2021.

Andelen løste saker, behandlingstider og undersøkinger om brukertilfredshet er parametere for hvor godt systemet for klagesaksbehandling er. I tillegg kan antallet henvendelser, innkomne saker, behandlede saker og brukerundersøkelser si noe om hvor godt kjent systemet er.

| Styringsparametere | Resultatkrav for 2020 | Rapportering |
|---|--|--------------|
| S1. Andel klagesaker som er løst i Forbrukerrådet | R1. 65 % | Årsrapport |
| S2. Tilfredshet med saksbehandlingen til FR | R3. Bedre score enn 3,5 på en skala fra 1-5 på tilfredshetsundersøkelse. | Årsrapport |

* Særlig komplekse saker kan ha lengre behandlingstid.

Behandlingstiden for klagesakene til Forbrukerrådet er også et viktig styringsparamenter for 2020. Det vises i denne sammenheng til krav i lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker.

Rapporteringskrav:

| | |
|---|------------|
| RK2. Antall henvendelser fra forbrukere gjennom hhv. forbrukertelefonen, e-post, brev og andre kanaler. | Årsrapport |
|---|------------|

| | |
|--|-----------------------|
| RK3. Antall mottatte klagesaker til Forbrukerrådet | Tertial og årsrapport |
| RK4. Antall klagesaker behandlet i Forbrukerrådet (innenfor og utenfor området for FU). | Årsrapport |
| RK5. Andel som i undersøkelser svarer at de har kjennskap til systemet for løsning av klagesaker utenfor rettssystemet | Årsrapport |
| RK6. Rapportering iht. § 3 i forskrift til lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker. | Årsrapport |

3.3. Informasjonsvirksomhet, medregnet markedsportaler

I kompliserte markeder kan det være krevende for forbrukerne å sammenligne pris, kvalitet og å gjøre gode valg knyttet til eksempelvis helse, miljø/klima og arbeidsforhold. Mange forbrukere kan heller ikke nok om egne rettigheter.

Departementet arbeider derfor for et bedre informasjonstilbud rettet mot forbrukerne, og for å gjøre dette tilbudet tilgjengelig og kjent.

Følgende mål er fastsatt for den delen av forbrukerpolitikken som handler om informasjon og kunnskap:

- *Bedre informasjonsløsninger som er godt kjent for forbrukerne.*

Forbrukerrådets informasjonsvirksomhet, medregnet arbeidet med markedsportaler, skal medvirke til å realisere dette målet.

God og tilstrekkelig kunnskap hos forbrukerne om egne rettigheter og om vare- og tjenestetilbudet, er en forutsetning for at markeder skal virke tilfredsstillende. Informasjon, bl.a. ved hjelp av digitale verktøy, fremmer forbrukermakt og gjør det mulig for forbrukerne å ta velinformerte og bevisste valg.

Det er en sentral oppgave for Forbrukerrådet å informere om forbrukernes rettigheter og plikter. Slik informasjon bør formidles både til enkelte forbruker, forbrukere generelt og overfor næringsdrivende.

Forbrukerrådet skal i 2020 gi relevant forbrukerinformasjon gjennom telefonservice, portaler og andre nettbaserte verktøy, klagenemndene, skriftlig kontakt, og via et bredt medienærvær.

Forbrukerrådet skal legge vekt på å tilrettelegge informasjon til forbrukere med spesielle behov, inkludert personer med dårlige norskkunnskaper.

Markedsportalene Forbrukerrådet har ansvar for (Finansportalen, Hvakostertannlegen, Strømprisportalen) skal bidra til at forbrukerne får god og oppdatert informasjon om alternative valg som er tilgjengelige i markedet. Portalene skal gi forbrukerne innsikt i valgmulighetene før kjøpsbeslutninger tas, slik at de kan høste størst mulige fordeler i markedet og utøve forbrukermakt. Forbrukere som utvikler pris- og kvalitetsbevissthet med grunnlag i informasjon fra Forbrukerrådets portaler, kan bidra til økt konkurranse,

riktige priser og effektivitet i økonomien. Mange brukere av portalene over tid kan indikere at løsningene fyller behov og er godt kjent.

Finansportalen har en særlig viktig funksjon i å samle inn å gi god og enkelt tilgjengelig informasjon om bank, forsikring og pensjonstjenester. Det er avgjørende at både forbrukerne og myndighetene kan ha tillit til at Finansportalen gir prisinformasjon som holder høy kvalitet, og er oppdatert til enhver tid. Herunder må alle fire forsikringsmodulene være oppdatert og holde høy kvalitet, og Finansportalen må kunne håndtere variable kostnader/gebyrer både for forbrukslån og for boliglån. Det må gis høy prioritet å sikre at Finansportalen fungerer som tilsiktet. Det vises i denne forbindelse til omtale av Finansportalen i Finansmarkedsmeldingen 2019 (kap 4.3.2).

Særlige prioriteringer for 2020

I 2020 skal det arbeides videre med å forbedre de digitale tjenestene. Særlig vekt skal legges på å sikre god datakvalitet, samtidig som arbeidet med å videreutvikle portalene i tråd med teknologisk utvikling og forbrukernes behov, vektlegges.

Rapporteringskrav:

| | |
|--|------------|
| RK7. Andelen av de spurte som oppgir at de har kjennskap til Forbrukerrådets informasjonsløsninger | Årsrapport |
| RK8. Gjennomsnittlig antall unike brukere av markedsportalene per uke | Årsrapport |

Vi ber om at Forbrukerrådet i årsrapporten også gir en vurdering av kvaliteten til de ulike portalløsningene. Denne kan ta utgangspunkt i Forbrukerrådets egne kartlegginger, tilbakemeldinger fra brukere, eller andre relevante forhold.

3.4. Oppsummering av tilstanden på det forbrukerpolitiske området

BFD ber om at Forbrukerrådet som et tillegg til årsrapporten for 2020 legger fram en kortfattet oppsummering av tilstanden, med vekt på utfordringer, innenfor det forbrukerpolitiske området i Norge, gjerne med råd om tiltak. Gjennomgangen bør bygge på den kunnskapen Forbrukerrådet selv erverver gjennom interessevirksomheten, informasjonsarbeidet og bistands- og meklingsoppgavene som organisasjonen utfører.

4. Budsjettildeling og fullmakter

4.1. Bevilgningsvedtak og tildeling

Med utgangspunkt i Stortingets vedtak av 10. desember 2019, tildeles følgende midler for 2020:

Kapittel 0860 Forbrukerrådet

(i 1 000 kroner)

| Post | Betegnelse | Budsjett 2020 |
|---------------------|-----------------|----------------|
| Post 50 | Basisbevilgning | 130 545 |
| Post 51 | Markedsportaler | 20 711 |
| Sum kap. 860 | | 151 256 |

Barne- og familiedepartementet stiller bevilgningene til disposisjon for Forbrukerrådet, jf. § 7 i Reglement for økonomistyring i staten.

I 2020 tildeles Forbrukertilsynet 3 mill. kroner fra Forbrukerrådets bevilgning på post 860.50 for å dekke engangskostnader knyttet til den planlagte omorganiseringen av forbrukerapparatet, jf. Prop. 1 S (2019-2020) s. 115. Tildelingen til Forbrukerrådet er derfor redusert med 3 mill. kroner i 2020.

Bevilgningene vil bli overført til Forbrukerrådets bankkonto som like beløp hvert tertial. Mens utbetalingene for første tertial skjer i januar 2020, vil utbetalingene for andre og tredje tertial skje per 1. mai og 1. september 2020.

Forbrukerrådet må ta høyde for at bevilgningen skal dekke utgifter ved sentrale og lokale lønnsforhandlinger, samt utgifter som følge av sentralt justeringsoppgjør. Forbrukerrådet må derfor avsette midler til lokale forhandlinger, jf. pkt. 2.5.1. i Hovedtariffavtalen.

Som følge av regjeringens avbyråkratiserings- og effektiviseringsreform, er postene 860.50 og 860.51 redusert med 0,5 pst. i forhold til saldert budsjett 2019. Regjeringen forutsetter at alle statlige virksomheter gjennomfører årlige tiltak for å øke produktiviteten.

4.2. Fullmakter

Prinsipper og vilkår for delegering av fullmakter fremgår av Finansdepartementets rundskriv R-110/2017 *Fullmakter i henhold til bevilgningsreglementet*.

I henhold til Sttingsvedtak av 26. juni 2002, jf. Innst. S. nr. 255 (2001-2002) er Forbrukerrådet gitt følgende fullmakter:

- Unntak fra bruttoprinsippet i statlig virksomhet (unntak fra § 3 fjerde ledd i Bevilgningsreglementet), det vil si at Forbrukerrådet selv disponerer sine inntekter.

- Adgang til å overføre resultatet av årets drift til påfølgende budsjettermin. Forbrukerrådet disponerer eventuelt positivt årsresultat og har selv ansvaret for å dekke eventuelt negativt årsresultat.
- Adgang til selv å opprette og inndra de stillinger som Forbrukerrådet finner nødvendig for å løse sine oppgaver, og under hensyn til antall tilsatte og organisering, tilpasse dette til de rammevilkår departementet fastsetter.

Budsjettfullmakter som må delegeres hvert år, og som med dette delegeres:

- Fullmakt til å inngå leieavtaler og avtaler om kjøp av tjenester utover budsjettåret på følgende betingelser, jf. R-110 pkt. 2.3:
 - Leieavtalene og avtalene om kjøp av tjenester må gjelde den ordinære driften av virksomheten.
 - Utgiftene i forbindelse med avtalene må kunne dekkes innenfor et uendret bevilgningsnivå på vedkommende budsjettpost i hele avtaleperioden.
 - For alle avtaler utover ett år, må behovet for oppsigelsesklausuler nøye vurderes. Hensynet til den framtidige handlefriheten skal veie tungt ved vurderingen.

5. Administrative forhold

5.1. Nye vedtekter for Forbrukerrådet

Omorganiseringen av virkemiddelapparatet med etableringen av Forbrukerrådet som en rendyrket interesseorganisasjon fordrer at BFD før utgangen av 2020 nye fastsetter vedtekter for Forbrukerrådet. Det legges til grunn at Forbrukerrådet etter anmodning fra departementet bidrar med innspill til de nye vedtektene.

5.2. Driftsstøtte fra EUs forbrukerprogram

Forbrukertilsynet skal etter planen overta som vertsorganisasjon for Forbruker Europa fra 1. januar 2021. Søknad om driftsstøtte fra EUs forbrukerprogram må utarbeides av Forbrukertilsynet og sendes tidlig i 2020. Departementet ber Forbrukerrådet bistå Forbrukertilsynet med utarbeidelse av denne søknaden.

5.3. Regjeringens fellesføringer

Forbrukerrådet skal arbeide for å utvikle rutiner og arbeidsformer for å nå målene for regjeringens inkluderingsdugnad. Forbrukerrådet skal i årsrapporten redegjøre for hvordan rekrutteringsarbeidet har vært innrettet for å nå målet om 5 pst, vurdere eget arbeid opp mot målene og omtale utfordringer og vellykkede tiltak. Har Forbrukerrådet hatt nyansettelser i faste eller midlertidige stillinger i 2020, skal en melde i årsrapporten antallet med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV-en, sammen med nyansettelser i faste og midlertidige stillinger totalt. Forbrukerrådet skal rapportere i tråd med

[Rundskriv H-6/19](#).

5.4. Samfunnssikkerhet og beredskap

Forbrukerrådet skal ha virksomhetstilpassede oversikter over risiko- og sårbarhet (ROS) som oppdateres minimum annet hvert år. Forbrukerrådet skal gjennomføre årlige beredskapsøvelser.

Oppdrag: Gjennomføre minst én beredskapsøvelse i 2020. Scenario for øvelsene skal ta utgangspunkt i Forbrukerrådets oversikt over risiko og sårbarhet. Øvelsene kan gjennomføres i samarbeid med andre virksomheter.

Rapporteringskrav: BFD ber Forbrukerrådet i årsrapporten for 2020 opplyse om når ROS og krise- og beredskapsplanverk sist ble oppdatert. Dersom disse ble oppdatert i 2020 ber vi om at de legges ved årsrapporten.

5.5. Digital sikkerhet

Det vises til [Nasjonal strategi for digital sikkerhet](#) fra 2019, og [Tiltaksoversikt](#) til denne. Forbrukerrådet bør vektlegge de ti tiltakene for å øke virksomhetens egenevne til å beskytte seg mot og håndtere uønskede digitale hendelser.

Arbeidet med digital sikkerhet, herunder ivaretagelse av informasjonssikkerhet og personvern, må ses i sammenheng med arbeidet med samfunnssikkerhet og beredskap. Forbrukerrådet skal etterleve de til enhver tid gjeldende krav og føringer til digital sikkerhet, informasjonssikkerhet og personvern.

5.6. Digitalisering

Forbrukerrådet skal etterleve de til enhver tid gjeldende krav og føringer til digitalisering i offentlig sektor. Det vises til Meld. St. 27 (2015-2016) – Digital agenda for Norge, Digitaliseringsstrategien for offentlig sektor (2019-2025) – Én digital offentlig sektor og det årlige Digitaliseringsrundskrivet.

Oppdrag: Det vises til Forbrukerrådets oppdatering av BFDs *Oversikt over digitaliseringsprosjekter og tiltak i sektor* høsten 2019. Vi ber om at informasjonen i oversikten som gjelder Forbrukerrådet oppdateres og oversendes som vedlegg til andre tertialrapport.

5.7. Oppfølging av saker fra Riksrevisjonen

I de tilfeller hvor Riksrevisjonen har tatt opp konkrete forhold, skal Forbrukerrådet iverksette nødvendige tiltak for å rette opp disse. Departementet ber om å bli orientert om hvordan eventuelle merknader fra Riksrevisjonen er eller vil bli fulgt opp i etatsstyringsmøtene. Forbrukerrådet skal oversende departementet kopi av svarbrev som er sendt direkte til Riksrevisjonen.

6. Rapportering og resultatoppfølging

Årsrapporten og regnskapet for budsjettåret 2020 skal synliggjøre resultatene som er oppnådd, effekten av gjennomførte tiltak og omtale virksomhetens virkemiddelbruk. Det er viktig at årsakene til vesentlige avvik fra målene blir forklart på en utfyllende

måte. Rapporteringen vil danne grunnlag for utarbeidelsen av resultatrapporteringen i Prop. 1 S (2021-2022).

Tertialrapportene er i hovedsak avviksrapporter som skal orientere departementet om framdriften i forhold til gitte mål- og resultatkrav og forklare eventuelle avvik. Det skal rapporteres på økonomi på en slik måte at både forbruk per dato og planlagt forbruk for resten av året framkommer på en detaljert, ryddig og oversiktlig måte. Ventet økonomistatus ved utgangen av året skal omtales. Om nødvendig må Forbrukerrådet på departementets forespørsel kunne gi rask dokumentasjon på regnskaps- og resultatutviklingen.

Årsrapport og regnskap for budsjettåret 2020 skal sendes departementet både på papir og elektronisk innen 15. mars 2021.

For øvrig viser vi til *Instruks for økonomi- og virksomhetsstyringen i Forbrukerrådet*, revidert per 30. juni 2014.

6.1. Rapporteringsfrister

| Rapportering | Telletidspunkt | Frist til BLD |
|---------------------------------|-------------------|-----------------|
| Årsrapport og regnskap for 2020 | 31. desember 2019 | 13. mars 2020 |
| Rapport for 1. tertial 2020 | 1. mai 2020 | 2. juni 2020 |
| Rapport for 2. tertial 2020 | 1. september 2020 | 1. oktober 2020 |
| Årsrapport og regnskap for 2020 | 31. desember 2020 | 14. mars 2021 |

6.2. Øvrige rapporteringskrav

| Tema | Oppdrag | Rapportering |
|---------------------|---|-------------------|
| Risikovurderinger | Redegjøre for risikovurderinger og presentasjon av risikoreduserende tiltak knyttet til mål- og resultatkrav i tildelingsbrevet. | 1. tertialrapport |
| Personalforvaltning | <ol style="list-style-type: none"> Redegjøre kort for virksomhetens oppfølging av IA-avtalen. Redegjøre i kap. 4 for hvordan rekrutteringsarbeidet har vært innrettet for å nå 5-prosentmålet og de øvrige målene for regjeringens inkluderingsdugnad. Samme sted skal virksomhetene vurdere arbeidet opp mot målene for dugnaden; hva som har vært vellykkede tiltak, hva som har vært utfordringer, og hvorfor virksomheten eventuelt ikke har lykkes med å nå målene for dugnaden. | Årsrapport |

| | | |
|-------------------------------------|--|------------|
| | 3. Rapportere om andelen av nyansatte som har nedsatt funksjonsevne eller "hull" i CV-en. For å sikre personvernet til de nyansatte, skal det ikke rapporteres inn før virksomheten har gjennomført minst fem nyansettelser. | |
| Aktivitets- og redegjørelsesplikter | Redegjøre kort for virksomhetens oppfølging av likestillings- og diskrimineringsloven. | Årsrapport |

7. Styringskalender

| Aktivitet | Tidspunkt | Innhold |
|----------------------------------|-----------------------|---|
| Første styringsdialogmøte | April 2020 | Foreløpig agenda: <ul style="list-style-type: none"> - Årsrapport og regnskap 2019 - Budsjett 2020 - Risikovurderinger - Orientering om aktuelle saker - Eventuelt |
| Andre styringsdialogmøte | Oktober/november 2020 | Foreløpig agenda: <ul style="list-style-type: none"> - Regnskap og budsjett 2020 - Budsjett 2021 - Orientering om aktuelle saker - Eventuelt |

BFD vil i egne brev komme tilbake med nærmere informasjon om dagsorden for møtene. Gjennom året kan det ved behov også bli avholdt andre møter om aktuelle tema. Den tette dialogen fra 2019 om omorganiseringen av forbrukerapparatet, vil bli videreført.