



Statsrevisorernes Sekretariat
Folketinget
Christiansborg
1240 København K

København, den 29. marts 2016
Sagsnr.: 2015-11232

Miljø- og Fødevareministeriets redegørelse vedrørende Statsrevisorernes beretning nr. 4/2015 om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksomheder.

Under henvisning til Statsrevisorernes skrivelse af 11. november 2015 vedr. beretning nr. 4/2015 om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksomheder, skal jeg – i overensstemmelse med § 18 stk. 2 i lov om revisionen af statens regnskaber m.m. – redegøre for de tiltag og overvejelser, som beretningen giver anledning til.

Statsrevisorerne finder i beretningen, at de undersøgte digitale selvbetjeningsløsninger for virksomheder ikke er tilstrækkeligt brugervenlige fra start til slut, og at der kun i meget begrænset omfang er sikret brugervenlig sammenhæng mellem de digitale selvbetjeningsløsninger på tværs af myndighedsområder.

Jeg er generelt enig i Rigsrevisionens observationer og konklusioner.

Jeg kan oplyse, at udvikling af brugervenlige selvbetjeningsløsninger er et generelt fokusområde for Miljø- og Fødevareministeriets institutioner, og at emnet indgår som en central del af Fødevarestyrelsens digitaliseringsstrategi, hvor målet både er at hæve serviceniveauet og effektivisere interne arbejdsgange.

Fødevarestyrelsen oplyser, at man allerede har gennemført aktiviteter og igangsat initiativer, der ud over at sikre håndtering af beretningens specifikke anbefalinger også adresserer brugervenlighedsaspekter i andre henseender. Af konkrete tiltag og initiativer på området kan nævnes:

Vejen ind til løsningen:

- Der er etableret knapper til 'start af guide' eller 'udfyld blanket'. Knapperne er synlige og lette at afkode.
- Teksten er gjort mere lettilgængelig, hvilket medvirker til, at brugeren klædes på til at tage de korrekte valg, når selvbetjeningsløsningen skal udfyldes.
- Uanset hvilken vej brugerne kommer ind på fvst.dk for at finde indhold om start af fødevarevirksomhed, mødes de af linket til 'start af fødevarevirksomhed'.
- I samarbejde med Erhvervsstyrelsen er der lagt henvisninger til registrering hos Fødevarestyrelsen ind på relevante hjemmesider hos Erhvervsstyrelsen.

Indtastningsdelen:

- I den konkrete selvbetjeningsløsning er en enkelt knap blevet flyttet. Derudover er en række yderligere ændringer baseret på brugertesten under planlægning.

Afslutningen:

- Der er sikret en trin for trin vejledning, som skaber sammenhæng mellem de sider og informationer, som brugeren har brug for ved registrering af fødevarevirksomhed. Herunder er der henvisning til udvalgte myndigheder bl.a. "Opret virksomhed" (Erhvervs- og Vækstministeriet) og "Ansøgning om alkoholbevilling" (Rigspolitiet).
- Der er påbegyndt en revision af straks-svarenes (kvitteringernes) udformning og sprog. Som en del af denne revision indsættes oversigt i straks-svarene over, hvilke andre myndigheder, der kan være relevante, når der etableres en ny fødevarevirksomhed.
- Løsningens kvitteringsside samt kvitterings-email planlægges forbedret såvel visuelt som sprogligt.

Det er min vurdering, at de igangværende og planlagte indsatser vil imødekomme beretningens anbefalinger.

Et eksemplar af nærværende redegørelse fremsendes samtidig til Rigsrevisionen.

Med venlig hilsen



Esben Lunde Larsen