



Statens vegvesen

Revidert forslag til ny tjenesteleveransemodell og tjenestestruktur på TK-området

Vegdirektoratet, November 2019

Innhold

1	Sammendrag	4
2	Innledning	5
2.1	Oppdraget	5
2.2	Sentrale begreper og definisjoner.....	7
2.3	Forutsetninger og føringer	9
2.4	Samarbeid med private eller offentlige aktører	10
2.5	Forkortelser og forklaringer.....	11
3	Overordnede vurderinger.....	12
3.1	Lokaler - husleieforhold og -varighet.....	14
4	Tjenesteleveransemodell for TK-området.....	15
4.1	Målbilde for tjenesteleveransemodell	16
5	Interessentgruppers behov	20
5.1	Besluttende og bevilgende myndigheter	20
5.2	Brukere av tjenestene	20
5.3	Ansatte.....	21
5.4	Samarbeidsparter	21
5.5	Lokalsamfunn/kommuner	21
6	Krav og kriterier.....	22
6.1	Faglige krav.....	22
6.2	Andre krav og kriterier	25
7	Avbøtende tiltak	27
7.1	Bruk av ambulerende bemanning	27
7.2	Ambulerende tjenester	28
7.3	Offentlige servicekontorer	29
7.4	Samarbeid med andre offentlige etater.....	29
7.5	Oppsummering avbøtende tiltak	30
8	Forslag til ny tjenestestruktur - revidert	31
8.1	Tjenestesteder som ikke foreslås videreført	31
8.2	Grunnlag for vurderingene	32
8.3	Forslag til ny tjenestestruktur for de enkelte tjenestene	33
8.4	Struktur opp mot steder for tungbilopplæring i videregående skole.....	36
8.5	Revidert forslag - konsekvenser for utekontrollaktiviteten	37

9	Samarbeid med andre offentlige eller private aktører	38
9.1	Samarbeid med andre offentlige etater	38
9.2	Overføring av oppgaver til private	39
10	Økonomiske og administrative konsekvenser	42
10.1	Økonomiske konsekvenser for Statens vegvesen	42
10.2	Konsekvenser for brukerne	44
10.3	Oppsummering økonomiske konsekvenser	47
10.4	Administrative konsekvenser	47
	Vedlegg 1 – Beskrivelse av tjenestesteder	48
	Vedlegg 2 – Tabell med oversikt over tjenestestruktur	49
	Vedlegg 3 – Kart for hver enkelt tjeneste	50
	Vedlegg 4 – Forutsetninger for gevinstberegning	51

1 Sammendrag

Områdegjennomgangen av Statens vegvesen som Regjeringen gjennomførte, viste at teknologisk og samfunnsmessig utvikling gjør det mulig å levere tjenestene på TK-området med mindre bruk av ressurser. Digitalisering og forenkling av tjenester gjør at brukernes behov for å møte på trafikkstasjonene reduseres, mens reduksjon i antall tjenestehandlinger gjør det nødvendig å konsolidere tjenestetilbudet for å opprettholde kvalitet, kompetanse og likebehandling. Etter områdegjennomgangen fikk Statens vegvesen i oktober –18 i oppdrag å utarbeide forslag til tjenesteleveransemodell og – struktur på TK-området. Forslaget ble levert mai –19 (maiforslaget). Det ble stilt spørsmål ved om brukernes reiseavstander til tjenester som krever oppmøte mange steder ble for stor. Statens vegvesen fikk derfor i oppdrag å bl.a. vurdere om brukernes behov ivaretas på en tilfredsstillende måte. Resultatet er samlet i denne rapporten (revidert forslag).

En rekke krav og kriterier for plassering av tjenestesteder er vurdert. De viktigste er faglige krav, som er satt av trafikksikkerhetshensyn. Andre krav som er vurdert er effektivitet, brukerhensyn, likebehandling og kvalitet.

Statens vegvesen tilbyr i dag brukeretterspurte tjenester på 81 steder. I maiforslaget ble tilbudet foreslått redusert til 68 steder fordelt på trafikkstasjon, servicekontor, sambrukstasjon og oppmøtested, mens tilbudet i revidert forslag er justert til 78 tjenestesteder. I dette ligger forslag om å nedlegge 5 tjenestesteder, samt å opprette 2 sambrukstasjoner. Sammenlignet med maiforslaget, er det i revidert forslag lagt vekt på å opprettholde flere av dagens tjenestesteder for de tjenestene som krever oppmøte og har et stort antall brukere.

I revidert forslag er reduksjonen i antall tjenestesteder for de ulike tjenestene som følger (tall i parentes er økning sammenlignet med maiforslaget): *skranketjenester* – reduksjon på 16 tjenestesteder (økning på 6), *teoriprøver* – reduksjon på 4 (økning på 10), *praktiske førerprøver MC* – reduksjon på 20 (økning på 5), *praktisk førerprøve lette klasser* – reduksjon på 7 (økning på 11), *praktiske førerprøve tunge klasser* – reduksjon på 11 (økning på 7), *hallkontroll lette kjøretøy* – reduksjon på 20 (økning på 3), *hallkontroll tunge kjøretøy* – reduksjon på 12 (økning på 2). Det er så langt mulig, sørget for tilbud om førerprøver tunge klasser ved videregående skoler med tungbilopplæring.

I revidert forslag er det gjort en helhetlig vurdering av ulemper for brukerne, faglige krav, likebehandling og å opprettholde og sikre kompetanse. I tillegg er føringene i oppdraget om effektivisering og færre tjenestesteder vektlagt. Flere tiltak gjennomføres for å opprettholde et godt tilbud til brukerne samtidig som antall tjenestesteder reduseres.

Det viktigste tiltaket for å redusere konsekvenser av færre tjenestesteder, er digitalisering av tjenester. I tillegg er avbøtende tiltak som bruk av ambulerende bemanning, ambulerende tjenester, offentlige servicekontorer og samarbeid med andre offentlige etater vurdert i rapporten. Det er også gjort en vurdering av om enkelte oppgaver helt eller delvis kan overføres til private. Flere av tiltakene vil innebære behov for regelverksendringer.

Brukerkostnaden (samfunnsøkonomisk beregnet, bestående av komponenter for reisetid, reiseavstand, utslipp og ulykker) er redusert fra 69 millioner kr i maiforslaget til 25 millioner kr i revidert forslag. Effektiviseringsgevinstene av revidert forslag er estimert til ca. 255 millioner kr, en reduksjon på ca. 20 millioner kr sammenlignet med maiforslaget.

2 Innledning

Det overordnede målet er å etablere en tjenesteleveransemodell og tjenestestruktur for framtidens behov. Både områdegjennomgangen og tidligere vurderinger gjort av Statens vegvesen viser at det er behov for modernisering av TK-området. Statens vegvesen har de senere årene hatt fokus på digitalisering og utvikling av selvbetjeningsløsninger, for å oppnå bedre, enklere og mer tilgjengelige tjenester for brukerne. Når stadig flere tjenester tilbys via selvbetjeningsløsninger, uten krav til fysisk oppmøte på et tjenestested, må dagens tjenesteleveransemodell og -struktur vurderes for å sikre mest mulig rasjonell og effektiv drift. Dette er også beskrevet i Prop 1S (2018–2019):

«Områdegjennomgangen og Statens vegvesens egne vurderinger viser at det er behov for å modernisere trafikant- og kjøretøyområdet gjennom et godt og tilgjengelig tilbud til brukerne, samtidig som effektiviseringsmålene som er satt for etaten nås.

Regjeringen vil gjennomføre en reform av trafikant- og kjøretøyområdet som skal legge til rette for fremtidsrettede, brukerorienterte og effektive tjenester gjennom en ny tjenesteleveransemodell og -struktur.

Det er gjennom flere år gjort forskjellige vurderinger av hvordan et samlet tjenestetilbud på trafikant- og kjøretøyområdet bør se ut. Allerede på begynnelsen av 2000-tallet ble det fremmet forslag om endringer i trafikkstasjonsstrukturen. Tilsvarende forslag er utarbeidet gjentatte ganger de påfølgende årene. Da Regjeringen ønsket en områdegjennomgang av Statens vegvesen var det derfor naturlig at tjenesteleveransemodell og tjenestestruktur ble ett av temaene. Områdegjennomgangen viste at det er potensial for effektivisering gjennom endringer i tjenestestrukturen, uten at det gir altfor store konsekvenser for brukerne. Den pågående digitaliseringen av skranketjenestene er den viktigste årsaken til at det nå er riktig tidspunkt for å vurdere endringer i tjenestestruktur.

2.1 Oppdraget

Etter områdegjennomgangen fikk Statens vegvesen i oppdrag å utarbeide et forslag til tjenesteleveransemodell og -struktur på TK-området. Dette oppdraget ble besvart 20. mai 2019, og i juni ble Statens vegvesen gitt et tilleggsoppdrag. De to oppdragene gjengis i grove trekk her.

Oppdraget fra 26. oktober 2018 tok utgangspunkt i områdegjennomgangen:

Samferdselsdepartementet ber Statens vegvesen videreføre arbeidet med modernisering av TK-området ved å utforme forslag til ny tjenesteleveransemodell og -struktur.

Forslaget skal ta utgangspunkt i tilrådingene til ekstern rådgiver fra områdegjennomgangen og Statens vegvesens faglige vurderinger. Det skal legges til grunn at ny tjenesteleveransemodell og -struktur skal være implementert innen utgangen av 2024. Ny tjenesteleveransemodell og -struktur innebærer en reduksjon i antall tjenestesteder, personell og omlokalisering av tilbud.

Økonomiske konsekvenser skal inngå i vurderingen. Det tas sikte på at omstillingsplan skal være besluttet og nødvendige omstillingstiltak påbegynt senest innen 1. juni 2020.

Som ledd i effektiviseringsarbeidet bes det om en særlig vurdering av hvilke oppgaver som helt eller delvis kan utføres av private aktører, eksempelvis oppgaver knyttet til avvikling av førerprøver og kurs knyttet til utvikling av førerkompetanse e.l. Vi ber Statens vegvesen gjennomføre en slik vurdering, og herunder også vurdere hvordan en slik oppgaveoverføring eventuelt kan gjennomføres. Det må parallelt utredes hvordan en slik overføring til private aktører vil påvirke den konkrete utformingen av ny tjenesteleveransemodell og –struktur.

Ny tjenesteleveransemodell og –struktur innebærer en reduksjon i antall tjenestesteder, personell og omløsing av tilbud. Digitaliseringen reduserer brukernes behov for å oppsøke et fysisk tjenestested. Likevel vil det også fremover være tjenester som krever slikt oppmøte. For å opprettholde et godt tjenestetilbud i hele landet for slike tjenester skal det derfor foreslås kompensierende tiltak, som for eksempel ambulerende tjenester, dersom ny tjenestestruktur innebærer vesentlige endringer i reisevei for publikum.

Departementet forutsetter at Statens vegvesen involverer aktuelle interessenter underveis i det videre arbeidet. I forslaget Statens vegvesen oversender departementet, må interessentenes synspunkter fremkomme.

Departementet understreker at ny tjenestemodell og –struktur må bygge opp under de effektiviseringskrav som Statens vegvesen stilles overfor, og at forslaget skal være Statens vegvesens faglige vurdering.

Statens vegvesens forslag til tjenestestruktur ble levert 20. mai 2019 – heretter ofte beskrevet som *maiforslaget*. Selv om forslaget fra Statens vegvesen var utvidet med flere tjenestesteder sammenlignet med forslaget fra områdegjennomgangen, viste tilbakemeldinger fra interessenter at reiseavstand til tjenestene som fremdeles vil kreve oppmøte, mange steder blir for stor. Statens vegvesen fikk derfor i oppdrag å se på maiforslaget en gang til og vurdere om brukernes behov i maiforslaget ivaretas på en tilfredsstillende måte gjennom et landsdekkende tilbud. Videre er vi bedt om å vurdere

- *Økt bruk av ambulerende tilbud ved praktisk førerprøve ved lang reisevei*
- *Samordning med andre offentlige myndigheter for teoriprøveavvikling*
- *Struktur opp mot dagens opplæringssteder for tungbilopplæring i videregående skole*
- *Alternative løsninger for å oppfylle krav om avsperrert område for praktisk førerprøve MC*

Ytterligere vurdering av avbøtende tiltak, samt en nærmere vurdering av økonomiske og administrative konsekvenser av forslaget til tjenestestruktur og ytterligere bruk av avbøtende tiltak.

De økonomiske og administrative konsekvensene skal vurderes for alle berørte aktører. Videre må konsekvenser vurderes opp mot effektiviseringsmål som er satt for etaten.

Til slutt er det bedt om *en nærmere vurdering av potensialet for økt samordning både på kort og lengre sikt med andre offentlige myndigheter og ev. private aktører.*

Resultatet er samlet i dette dokumentet «Revidert forslag til tjenestestruktur på TK-området», heretter gjerne beskrevet som *revidert forslag.*

2.1.1 Avgrensning av oppdraget

Tjenestestruktur gjelder brukerorienterte tjenester og tjenester som utføres på eller med utgangspunkt fra trafikkstasjoner. Andre tjenester omfattes bare dersom de berøres av endringer i tjenestestruktur.

Identifisering av eventuell overtallighet, herunder behov for kompetansevidning og håndtering av dette, er ikke en del av forslag til tjenesteleveransemodell og tjenestestruktur. Det samme gjelder eventuelt behov for overføring av medarbeidere mellom tjenestesteder eller mellom organisatoriske enheter, oppdatering av interne registre og datasystemer mv.

Det har heller ikke vært en del av arbeidet å lage forslag til implementeringsplan eller gevinstrealiseringsplan.

2.2 Sentrale begreper og definisjoner

I oppdraget fra Samferdselsdepartementet er begrepene tjenesteleveransemodell og tjenestestruktur sentrale. Statens vegvesens forståelse av disse begrepene er gitt under. Det samme gjelder de forskjellige kategoriene av tjenestesteder som benyttes for å beskrive tjenesteleveransemodell og tjenestestruktur.

2.2.1 Tjenesteleveransemodell og tjenestestruktur

Tjenesteleveransemodell

Med tjenesteleveransemodell forstår vi *hvilke* tjenester Statens vegvesen leverer og *hvordan*. TK-området deles inn i trafikanttjenester, kjøretøytjenester, tilsynsvirksomhet og kontroll langs veg. Trafikanttjenester omfatter tjenester innenfor førerprøver, førerkort, fartskriverkort, kompetansebevis med mer. Kjøretøytjenestene er registrering, kontroll og godkjenning av kjøretøy. Tilsynsvirksomheten har oppgaven med både godkjenning og tilsyn med blant annet trafikkskoler og verksteder. Statens vegvesen utfører kontroll av kjøretøy, førere og transportforetak over hele landet.

Tradisjonelt er alle tjenester levert ved at brukerne møter på en trafikkstasjon. Dette er under endring, og tjenestene leveres i dag på forskjellige måter, ofte flere måter for hver tjeneste. Eksempler er selvbetjening, oppmøte i skranke, via samarbeidspartner etc.

Tjenesteleveransemodellen beskriver hvordan Statens vegvesen organiserer tjenestene med de forskjellige måtene å levere tjenester på.

Tjenestestruktur

Tjenestestrukturen beskriver *hvor* de forskjellige tjenestene leveres, altså geografisk plassering av tjenestesteder som er tilrettelagt for oppmøte. I første rekke skal disse

tjenestestedene være for tjenester som krever oppmøte, men det antas at en andel av brukerne fremdeles i noen år vil ha behov for et sted å få levert tjenester, selv om tjenestene er digitalisert.

De største tjenestene som krever oppmøte er teoretisk og praktisk førerprøve, kontroll og godkjenning av kjøretøy samt ID-kontroll med innhenting av bilde og signatur.

2.2.2 Kategorisering av tjenestesteder

Statens vegvesen tilbyr i dag brukeretterspurte tjenester på 81 steder. I tillegg kommer noen lokasjoner for utekontrollaktivitet der det ikke tilbys andre tjenester. Endringer i tjenestestruktur gjør at vi har behov for å beskrive tjenestesteder på flere måter enn trafikkstasjon (alle tjenester) og oppmøtested (kun praktiske førerprøver). Vi deler tjenestestedene inn i trafikkstasjon, servicekontor, sambrukstasjon og oppmøtested. Fordeling mellom typer tjenestesteder i de tre forslagene fremkommer av tabellen under.

Tabell 1 Antall tjenestesteder fordelt på kategori i de tre forslagene til tjenestestruktur

	Trafikkstasjon	Servicekontor	Sambrukstasjon	Oppmøtested
Antall i Dagens:	51	19	5	5
Antall i mai-forslag:	25	22	8	13
Antall i revidert forslag:	27	29	10	12

Trafikkstasjon

Tjenestested som normalt leverer alle tjenestetypene; skranketjenester, teoriprøver, førerprøver for flere klasser og hallkontroll. En trafikkstasjon vil vanligvis ha åpent 3–5 dager i uken og fast bemanning. Et slikt bredt tjenestetilbud krever store arealer og spesialbygde lokaler. Behovet for tilgjengelighet både for kollektivtransport og kjøretøy, gjør at lokalisering kan være utfordring. Enkelte steder er det derfor valgt å dele tilbudet, som for eksempel i Bergen. Der er skranketjenester og teoriprøver samlet på et servicekontor i Bergen sentrum, mens de andre tjenestene er plassert på en sambrukstasjon i Åsane.

Servicekontor

Tjenestested for skranketjenester, teoriprøver og førerprøver. Åpningstid vil være minst en dag i uka, avhengig av behov. Bemanning kan være fast og/eller ambulerende. Arealbehov kan være noe mindre enn for en trafikkstasjon, men dersom man skal ha førerprøver for tunge kjøretøy og/eller MC, krever det forholdsvis store utearealer. Lokaler kan være betydelig enklere enn for en trafikkstasjon. Dersom uteområdene er tilrettelagt, kan tjenestene leveres fra lokaler som deles med andre, f.eks. kommuner eller andre offentlige etater. Servicesentre er gjerne sentrumsbasert med god tilgang på offentlig transport.

Sambrukstasjon

På en sambrukstasjon har man både utekontroll og hallkontroll. Dette skal bidra til bedre utnyttelse av kontrollhaller og bemanning, noe som har vært en utfordring med eksisterende tjenestestruktur og bygningsmasse. Enkelte steder kan det også være hensiktsmessig å

levere førerprøver på en sambrukstasjon. Åpningstid for de brukeretterspurte tjenestene (ikke utekontroll) varierer i henhold til etterspørsel. Bemanningen kan være både fast og ambulerende. Både utekontroll og hallkontroll er plasskrevende aktiviteter, og det er behov for en del uteareal for tunge kjøretøy. Hallkapasiteten må tilpasses behovet på stedet. Sambrukstasjoner plasseres langs hovedvegnettet med god tilgjengelighet for kjøretøy.

Oppmøtested

Dette er steder der man leverer førerprøver, med eller uten tilbud om teoriprøver. Et oppmøtested har fått navn etter måten vi leverer tjenester på. Våre ansatte møter opp for å levere tjenestene og returnerer deretter til stedet man tjenestegjør til daglig. Oppmøtested benyttes der behovet er lite, men der avstander eller andre forhold (f.eks. mangel på offentlig transport) gjør at man bør opprettholde et visst tilbud. Åpningstid er gjerne 1–2 dager i uken, eller etter behov. Som regel tilbys ikke de arealkrevende tjenestene som førerprøver for MC og tunge kjøretøy. Behov for lokaler er lite og det vil være hensiktsmessig å inngå avtaler med andre offentlige etater om å benytte deres lokaler når man leverer tjenester der. Oppmøtesteder plasseres gjerne sentralt, med god tilgjengelighet for kjøretøy for de førerprøver som tilbys. Dersom det også tilbys teoriprøver bør stedet også være tilgjengelig med kollektivtransport.

2.2.3 Brukerkostnad

Brukerkostnad oppgis for hvert tjenestested der det foreslås endringer i tjenestetilbudet. Dette skal vise den samlede kostnad som brukerne påføres ved økt eller redusert reisevei. Brukerkostnad er beregnet etter samfunnsøkonomiske prinsipper og består av komponenter for reisetid, reiseavstand, utslipp og ulykker. For hvert av alternativene Dagens tjenestestruktur, Maiforslaget og Revidert forslag, er reiseavstand beregnet ved to målinger fra hver kommune til nærmeste tjenestested for den enkelte tjeneste. En måling fra største tettsted i kommunen og en måling fra befolkningsmessig midtpunkt i kommunen.

2.3 Forutsetninger og føringer

Følgende forutsetninger og føringer er lagt til grunn for forslag til tjenesteleveransemodell og –struktur:

- Det legges til grunn at dagens myndighets- og forvaltningsoppgaver videreføres.
- Det skal tas utgangspunkt i de utredninger som er gjort i forbindelse med framtidig tjenestestruktur og områdegjennomgang.
- Statens vegvesens faglige vurderinger skal sikre nødvendig kvalitet i tjenestene.
- Det skal legges til grunn at ny tjenesteleveransemodell og –struktur skal være implementert innen utgangen av 2024.
- Ny tjenestestruktur skal evne å ta opp i seg nye oppgaver for å dekke samfunnets behov.
- Brukernes behov skal tas hensyn til i forslag til tjenestestruktur. For å opprettholde et godt tjenestetilbud i hele landet for tjenester som krever oppmøte, skal det foreslås kompensierende tiltak, som for eksempel ambulerende tjenester, dersom ny tjenestestruktur innebærer vesentlige endringer i reisevei for publikum. Videre skal

tjenestetilbud så langt mulig opprettholdes lokalt inntil avløsende tilbud, enten i form av selvbetjeningsløsninger eller nye tjenestesteder, er etablert.

- Arbeidet med digitalisering videreføres i tråd med «Plan for digitalisering av TK-området» og skal støtte opp om reformen av trafikant- og kjøretøyområdet.
- Nødvendig kunnskap og kompetanse skal ivaretas. Endringer i kompetansebehov må avdekkes, med fokus på overgang til mer digitale og selvbetjente løsninger.
- Effektivisering og gevinster skal beregnes og tas med i utarbeidelsen av forslag til ny tjenestestruktur.
- Forslaget til tjenestestruktur skal tilfredsstillende de effektiviseringskravene som er gitt.
- Ny tjenesteleveransemodell og -struktur innebærer en reduksjon i antall tjenestesteder, personell og omlokalisering av tilbud.
- Lokaliseringsspørsmål utredes og vurderes i tråd med retningslinjer for lokalisering av statlige arbeidsplasser og tjenesteproduksjon.
- Dagens volum på tjenester er lagt til grunn, med det er ikke tatt hensyn til befolkningsvekst etc. Begrenset vekst som håndteres gjennom videre effektivisering
- Omstillingskostnader og investeringer er ikke med i beregningsmodellen – kun driftskostnader

2.4 Samarbeid med private eller offentlige aktører

Det er som en del av oppdraget gjort *en særlig vurdering av hvilke oppgaver som helt eller delvis kan utføres av private aktører, eksempelvis oppgaver knyttet til avvikling av førerprøver og kurs knyttet til utvikling av førerkompetanse e.l.*

I vurderingen er det også sett på:

- *Omfang av oppgaver som har vært vurdert overført til private*
- *Vurdering av muligheten for at staten kjøper tjenester av private*
- *Overordnet vurdering og anslag av økonomiske og administrative konsekvenser, herunder et anslag på hvor mange ansatte som vil bli berørt*
- *Tidsplan for videre arbeid.*

De oppgavene som er vurdert for hel eller delvis overføring til private aktører er følgende:

- godkjenne/kontrollere kjøretøy
- arrangere kurset Bilfører 65 +
- gjennomføre informasjonsmøter om føreropplæring og mengdetrening
- gjennomføre teoretisk førerprøve
- gjennomføre praktisk førerprøve med evaluering
- gi brukerstøtte for selvbetjenings- og bransjeløsninger

Det er også gjort en vurdering av om det er oppgaver som andre offentlige etater kan utføre på vegne av Statens vegvesen. I kapittel 9 gis en gjennomgang av mulighetene for samarbeid med andre offentlige eller private aktører.

2.5 Forkortelser og forklaringer

I tabellene benyttes forkortelser for tjenestemåtene:

Dagens							
Fører- kort	Kjøretøy- reg.	Teori	FP MC	FP lette	FP tunge	Hall Lett	Hall tung

- *Fører kort* og *Kjøretøyreg.* er det samme som *Skranke* og viser til de tjenestene som leveres over skranken.
- *Fører kort* er tjenester knyttet til utstedelse, innbytte, erstatning osv. av fører kort.
- *Kjøretøyregistrering* er alle typer registreringsaktiviteter for kjøretøy.
- *Teori* viser til alle typer teoriprøver som avholdes på trafikkstasjoner, også de som utføres på vegne av andre (f.eks. DSB og Luftfartsverket).
- *FP* står for førerprøver og leveres for MC (A1 / A), lette klasser (B, BE) og tunge klasser (C/D).
- *Hall* står for hallkontroll eller forvaltningskontroll/myndighetskontroll. Det vil si kontroll eller godkjenning av kjøretøy etter timebestilling eller drop-in. Disse tjenestene leveres både for lette kjøretøy (≤ 3500 kg) og tunge kjøretøy (> 3500 kg).

3 Overordnede vurderinger

Utgangspunktet for å foreslå endringer i tjenestestrukturen er at teknologisk og samfunnsmessig utvikling, gjør det mulig å levere tjenestene på trafikant- og kjøretøyområdet med mindre bruk av ressurser. Ved å samle tjenester med lavt volum på færre steder blir tjenesteytingen mer effektiv. Men det er også behov mange steder for å samle ressurser for å skape gode fagmiljøer med bedre grunnlag for kompetanseutvikling. Dette er noe av bakgrunnen for de foreslåtte endringene i tjenestetilbudet på det enkelte tjenestested.

Digitalisering og forenkling av skranketjenestene vil gjøre at brukernes behov for å møte på trafikkstasjonene blir redusert betydelig, samtidig som tilgjengelighet til disse tjenestene øker. Det gir grunnlag for å redusere tilbudet på skranketjenester uten at det påvirker brukerne negativt. Når antall tjenestehandlinger innenfor et fagområde reduseres så mye som det ligger an til for skranketjenestene, er det også nødvendig å konsolidere tjenestetilbudet for å opprettholde kvalitet, kompetanse og likebehandling. Det samme kan i stor grad sies om tekniske tjenester (hallkontroll) og førerprøvevirksomheten. Økte kompetansekrav får betydning for hvordan man organiserer og drifter tjenestene. Dette vil ofte få konsekvenser for små tjenestesteder der etterspørselen etter tjenester er lav.

Det er flere tiltak som gjennomføres for å opprettholde et godt tilbud til brukerne samtidig som antall tjenestesteder reduseres. Ett av dem er å sørge for at tjenestestedene er plassert slik at de passer for den enkelte tjenesten. Det betyr for eksempel at tjenester for kontroll og godkjenning av kjøretøy plasseres langs hovedvegnett, og at førerprøvetjenester plasseres nærmere befolkningssentra. Teoriprøver og skranketjenester plasseres i nærhet av kollektivknutepunkt. Tjenestene skal i størst mulig grad *være der brukerne er*. Man ser derfor konturene av at de klassiske trafikkstasjonene med fullstendig tjenestetilbud, i stor grad blir borte og erstattes av mer fagspesifikke tjenestesteder. Men fremdeles vil det være slik at noen steder vil fungere for flere typer tjenester.

Tabellen under gir en oversikt over antall tjenestesteder i hhv. dagens tjenestestruktur, mai-forslaget og revidert forslag.

Tabell 2 Oversikt over antall tjenestesteder i forslag til fremtidig tjenestestruktur

	Skranke	Teori	FP MC	FP lette	FP tunge	Hall lett	Hall tung
Dagens	73	74	54	75	39	56	44
Forslag mai 2019	52	59	29	57	21	33	30
Revidert forslag	57	70	34	68	28	36	32

Sammenlignet med maiforslaget, er det i revidert forslag lagt vekt på å opprettholde flere av dagens tjenestesteder for de tjenestene som ikke kan digitaliseres og som har et stort antall brukere. Spesielt for tjenester der en vesentlig andel av brukerne vil være avhengig av å bli transportert til tjenestestedet, enten via offentlig transport eller på annen måte. Det betyr at reduksjonen i antall tjenestesteder er minst for teoriprøver og førerprøver for lette klasser.

Sammenlignet med dagens tjenestetilbud er det en reduksjon på hhv. 4 og 7 tjenestesteder for teoriprøver og førerprøver for bil. Det er en «gjeninnføring» på 10 steder for teoriprøver

og 11 steder for førerprøver for bil, sammenlignet med maiforslaget. Førerprøver for MC og tunge klasser har vesentlig færre brukere og tilbudet reduseres derfor mer innenfor disse tjenestene. Mange av brukerne er også mobile på en annen måte enn de som skal ta teoriprøver og førerprøve for bil. De aller fleste tjenestene levert over skranke lar seg digitalisere og mange av dem er allerede digitalisert. Det gjør det mulig å legge ned en del tjenestesteder uten at det gir vesentlige konsekvenser for brukerne. Brukere som skal fremstille sine kjøretøy for kontroll antas også i stor grad å være mobile. Kjøretøyene som skal kontrolleres kan flyttes til kontrollstedet. Ulempen for brukerne er tiden det tar å frakte kjøretøyene. Kontrollhaller utgjør et vesentlig kostnadselement for Statens vegvesen. Ikke bare hallen i seg selv, men det fordrer en god del uteareal/parkeringsmuligheter og at Statens vegvesen disponerer eget bygg. Det er i tidligere undersøkelser påvist en vesentlig overkapasitet på kontrollhaller i Statens vegvesen, og det er et mål om en utnyttelsesgrad på minimum 50 %. For å øke utnyttelsesgraden og redusere kostnader har man ønsket å redusere antall kontrollhaller og innføre sambrukstasjoner, der hallene benyttes både til hallkontroll og utekontrollvirksomhet. Dersom det ikke leveres hallkontrolltjenester på et tjenestested kan resten av Vegvesenets tjenester på stedet leveres fra enklere lokaler, gjerne i samarbeid med andre offentlige etater. Det vil bidra til å senke infrastrukturkostnader, spesielt på steder med redusert åpningstid.

Det foreslås å legge ned alle tjenester på 5 steder. Disse er Dalen i Telemark, Larvik, Kragerø, Mandal og Levanger. Alle disse stedene har det tidligere vært et begrenset tjenestetilbud, gjerne bare oppmøtested for førerprøver, eventuelt også med teoriprøver og skranketjenester. Dagens tilbud på disse stedene følger av tabellen under. I tillegg foreslås det å legge ned tilbudet om praktiske førerprøver i Sandnessjøen og Leknes, men der foreslås det å opprettholde teoriprøver i samarbeid med annen offentlig etat.

Tabell 3 Dagens tjenestetilbud på steder som foreslås nedlagt

	Skranke	Teori	FP MC	FP Lette	FP Tunge	Hall Lett	Hall tung
Dalen				x			
Larvik	x	x		x			
Kragerø				x			
Mandal	x	x		x			
Levanger	x	x	x	x			

Dalen i Telemark er det eneste av disse stedene hvor kvalitative krav til førerprøvested ikke tilfredsstilles. De andre stedene er etterspørselen forholdsvis lav og det vurderes slik at ulempen som pålegges brukerne ved lengre reisevei ikke er vesentlig. Avstanden til alternativt tjenestested er forholdsvis kort (68 km eller kortere) og antall brukere er så lavt at det vil kunne oppfattes som å gi brukerne i disse områdene et uforholdsmessig bedre tilbud enn brukere ellers i landet dersom tilbudet opprettholdes.

Førerprøver for traktor leveres ofte på flere steder enn de som er oppgitt i tjenestestrukturen. Traktorprøver stiller færre krav til sted og trafikk, og gjennomføres oftere som ambulerende tjeneste, dvs. at sensor reiser dit det er et behov. Tilbudet for traktorprøver vil derfor i stor grad videreføres.

3.1 Lokaler – husleieforhold og –varighet

For alle tjenestesteder er det gjort en gjennomgang av eiendomskostnader, om Statens vegvesen eier eller leier eiendommene og når leiekontrakt utløper. Gjennomgangen viser at grovt sett er en tredjedel av eiendommene eid av Statens vegvesen, en tredjedel leier vi av Statsbygg og den siste tredjedelen leies av andre utleiery (både private og kommunale). Med tanke på mulighetene for å gjennomføre endringer i tjenestestruktur vil leieforhold i liten grad legger hindringer. Av de 66 stedene Statens vegvesen leier lokaler er det 23 leieavtaler som varer utover 2024. Av disse 23 er det 12 avtaler som utløper i perioden 2025 – 2029 og 11 steder med avtaler som varer til 2030 eller seinere.

Av alle avtalene med leieforhold som varer til 2025 eller lengre, er det bare 5 steder der de foreslåtte endringene i tjenestetilbud kan medføre endret lokalbehov. Disse er Elverum, Stord, Steinkjer, Harstad og Mosjøen, som alle etter nytt forslag til tjenestestruktur vil miste tilbud om hallkontroll. Av disse er det tre steder som leies av Statsbygg og i disse avtalene finnes det klausuler som gjør det mulig å komme ut av leieavtaler dersom det skjer som følge stortingsvedtak. De to siste er leieavtaler med private utleiery; Elverum med avtale som utløper i 2026 og Mosjøen som utløper i 2029.

Eiendomskostnad for eide bygg er, slik det fremkommer av stedsbeskrivelsene, veldig lav. Noe av årsaken til dette er at man i husleien hos Statsbygg og private utleiery bygger inn kapitalkostnadene, mens vi etter kontantprinsippet ikke tar med oss denne kostnaden over byggets levetid. Et uttrykk for kapitalkostnadene for egneide bygg ville være det årlige avskrivningsbeløpet i balansen, men det gjøres ikke. Det samme gjelder vedlikeholdskostnader som også regnskapsføres når de kommer og ikke bakes inn i husleien over leieperioden. For å få et mer presist anslag for slike kostnader måtte man ha gjort gjennomsnittsberegninger for vedlikeholdskostnader over flere år. Regnskapsførselen vår og praksis gjør det imidlertid lite hensiktsmessig å benytte en slik metode.

Noen steder er det også et vedlikeholdsetterslep, fordi man forventer endringer i tjenestestruktur og er usikre på hvilke bygg som skal beholdes.

4 Tjenesteleveransemodell for TK-området

Tjenesteleveransemodellen har gjennom flere år vært gjenstand for forandring. Det har i hovedsak skjedd gjennom at oppgaver er overlatt til private aktører og ved at brukerne selv utfører oppgavene i våre selvbetjeningsløsninger. Periodisk kjøretøykontroll (PKK eller EU-kontroll), førerkortproduksjon og førstegangsregistrering av kjøretøy er eksempler på at private i dag utfører mange av de oppgavene Statens vegvesen selv gjorde for noen år siden. Gjennomføring av PKK ble overført til verkstedbransjen ved endring i regelverket.

Verkstedene opptre som kontrollorgan og har ansvar for å kontrollere kjøretøy og innhente data, mens Statens vegvesen fatter vedtak basert på dataene som kontrollorganene sender inn. Dette har medført at kontrollorganene konkurrerer om kundene og bidrar til å holde kostnadene for brukerne lave.

Førerkortproduksjon er overført til private gjennom at Statens vegvesen kjøper tjenestene av private aktører. Denne type kortproduksjon er i dag preget av noen få leverandører med strengt sikkerhetsregime og høyt produksjonsvolum. Både kompetanse- og kostnadmessig er det nødvendig å kjøpe dette av profesjonelle kortprodusenter.

Ni av ti førstegangsregistreringer gjøres i dag av bilforhandlerne, ved at Statens vegvesen tilbyr verktøy som gjør dem i stand å gjennomføre registreringen selv. Det blir både raskere, sikrere og billigere for forhandlerne. Vi ser også at brukerne er raske til å ta i bruk nye selvbetjeningsløsninger når de lanseres. De ønsker å slippe å reise til en trafikkstasjon for å få utført tjenester og de ønsker å bestemme selv når de skal gjøre det. Ikke minst har dette stor betydning ved salg og kjøp av bil som ofte foregår utenfor våre åpningstider.

Alle endringene har hatt som formål å gjøre det enklere, rimeligere eller raskere for brukerne å benytte våre tjenester. Det blir færre og færre som har behov for å møte på trafikkstasjonene og Statens vegvesen ønsker å videreføre og forsterke denne utviklingen ved å etablere flere og forskjellige måter å tilby tjenestene på.

- Gjennom nye verktøy vil vi tilby forskjellige bransjer mulighet til å lage egne systemer som både ivaretar deres egne behov og er integrert med våre tjenester.
- Utvikle flere selvbetjeningsløsninger.
- Forenkle regelverk og arbeidsprosesser slik at behovet for å møte opp på et tjenestested reduseres.

Det er også påbegynt en endring i hvordan vi organiserer tjenestetilbudet. Tidligere var alle tjenester sentrert rundt trafikkstasjoner som leverte alle våre tjenester. For å tilpasse oss brukernes behov og utnytte ressursene best mulig vil kjøretøygodkjenning i økende grad utføres på større utekontrollstasjoner (sambrukstasjoner) og førerprøver flyttes gradvis til mindre lokaler i sentrumsnære strøk.

4.1 Målbilde for tjenesteleveransemodell

4.1.1 Praktiske førerprøver

Oppgaver for personer med trafikal kompetanse

- Praktiske førerprøver for motorsykel, personbil og personbil med tilhenger
- Praktiske førerprøver for alle førerkortklasser over 3.500 kg og for traktor
- Kjørevurderinger
- Kurset Bilfører 65+ for eldre bilførere
- Informasjonsmøter om føreropplæring og mengdetrening
- Tilrettelagte teoriprøver for personer med f.eks. lese- og skrivevansker eller med døvetolk etter søknad
- Tilrettelagt teoriprøve med tolk for personer med språkvansker etter søknad

Klasse B og BE (personbil uten og med henger) kjøres ut fra alle landets trafikkstasjoner samt noen få *oppmøtesteder*. Sistnevnte er gjerne lokalisert på mindre steder ut fra ønske om tilgjengelighet. Oppmøtesteder betjenes med ambulerende bemanning.

Klasse A (MC) kjøres ut fra et begrenset antall trafikkstasjoner. En del av prøven skal kjøres i godkjent kjøregård, noe som har betydning for hvor prøver klasse A kan gjennomføres. Det skal både være lukket bane for ferdighetsprøve og trafikale utfordringer for trafikal prøve.

Tunge klasser (C og D) kjøres også ut fra et begrenset antall trafikkstasjoner med tilstrekkelig arealbehov.

Kjørevurderinger/ny førerprøve rekvirert av fylkesmannen eller politiet gjennomføres ved de fleste prøvestedene etter behov.

Bilfører 65+ holdes både i egne og leide lokaler. Dette er ikke gebyrbelagte tjenester, men tiltak for å bedre trafikksikkerheten.

Informasjon om føreropplæring og mengdetrening er en frivillig informasjonskveld råd og anbefalinger for personer som skal være ledsagere for de som skal ta førerkort klasse B. Møtene avholdes i både egne og leide lokaler.

Tilrettelagte teoriprøver avholdes etter søknad. Prøvene avholdes normalt på de stedene hvor det er tilbud om både teoriprøve og praktisk prøve.

Tjenesteleveransemodell

Gjennomføring av praktiske førerprøver krever oppmøte fra både sensor og kandidat. Det er en ressurskrevende 1-til-1 tjeneste, og det er forholdsvis lite å hente på effektivisering av selve prøvegjennomføringen. Det forventes også at antall prøver vil holde seg stabilt. Statens vegvesen har i dag en rekke førerprøvesteder der antall førerprøver er forholdsvis lavt. Måten Statens vegvesen kan effektivisere denne tjenesten på er ved å utnytte ressursene best mulig. Det kan gjøres ved å konsentrere førerprøver på færre steder og/eller færre dager i uken, slik at antall prøver er stort nok til at ressursen som sensorene utgjør utnyttes fullt ut.

En annen måte å gjøre dette på er å benytte ambulerende bemanning når det er hensiktsmessig og økonomisk og faglig forsvarlig. Det regnes som et godt alternativ der ambuleringen kan gjennomføres effektivt og antall prøver er stort nok til å fylle tiden for sensorene. Steder med få prøver og lange avstander gjør det utfordrende å levere tjenestene slik at de dekker brukernes forventninger og støtter oppunder krav til effektivisering. Også ved ambulerende bemanning må etaten sørge for et godt og sikkert arbeidsmiljø.

Krav til steder der førerprøver kan avholdes har også betydning for tjenesteleveransemodellen. Kravene gjelder i hovedsak trafikale forhold, vegnett som gjør det mulig med forskjellige førerprøveruter og sikker kjøregård for MC-prøver. Dette legger noen begrensninger på hvor førerprøver kan tilbys.

Praktiske førerprøver vil tilbys som oppmøtetjenester etter fastlagte ruter på et stort antall steder over hele landet. For å effektivisere tjenesten må den leveres på færre steder enn i dag. Der det er hensiktsmessig og økonomisk forsvarlig, vil tjenesten bli levert med ambulerende bemanning og redusert åpningstid.

4.1.2 Godkjenning av kjøretøy

Kjøretøytekniske oppgaver:

- Godkjenning av bruktimporterte kjøretøy – på stasjonene og som ambulerende tjeneste.
- Godkjenning og kontroll av lette kjøretøy i kontrollhall er i hovedsak ombygging og oppbyggingssaker.
- Godkjenning og kontroll av tunge kjøretøy i kontrollhall, med hovedvekt på førstegangsregistrering av tunge kjøretøy. Tjenesten tilbys på et utvalg av stasjoner med egnet kontrollhall og der behovet for tjenesten er av et visst omfang.
- Etterkontroll av utbedrede mangler.
- Forvaltningskontroll av kjøretøy etter innkalling (tips eller tilfeldig utvalg).
- Teknisk svartjeneste, telefon og nettbasert.
- Ulykkesetterforskning (NB: spesialkompetanse)

Spesialistfunksjoner i utvalgte regioner på vegne av hele landet:

- Godkjenning av ambulanser
- Godkjenning etter Kjøretøyforskriftene §1.15 (f.eks. import av amerikanske biler)
- Godkjenning av kjøretøy for transport av farlig gods (ADR)
- Rådgivning ved større om-/oppbygginger (SFOOR)
- Utenlandske vognkort

Tjenesteleveransemodell

Godkjenning av kjøretøy er ofte avhengig av teknisk utstyrt kontrollhall. En del av våre utekontrollstasjoner kan tilpasses til også å levere kjøretøygodkjenning, og kalles da sambrukstasjon. Dette er god ressursutnyttelse og gir ofte bedre tilgjengelighet enn dagens plassering av kontrollhaller. Såkalte sambrukstasjoner vil imidlertid ikke dekke hele behovet for godkjenning av kjøretøy, verken kapasitetsmessig eller mht. tilgjengelighet. Det er derfor

nødvendig å levere kjøretøygodkjenning på flere steder enn der hvor vi kan etablere sambrukstasjoner.

Det har vært vurdert å levere denne tjenesten ambulerende ved leie av verkstedhall hos verksteder eller lignende, men dette vil gi habilitetsutfordringer og i verste fall virke konkurransevridende. Slike løsninger er derfor ikke å anbefale.

Det er også en del kjøretøygodkjenning som ikke er like avhengig av teknisk utstyr. Da kan kontrollen ofte utføres som en mobil tjeneste der kontrollørene reiser ut til brukerens lokaler eller lignende. Dette må gjøres på en slik måte at habilitet og HMS ivaretas.

4.1.3 Tjenester som kan digitaliseres

Saksbehandling førerkort

Behandling av førerkortsaker utføres ved de fleste trafikkstasjoner og kundesentre:

- Bilde til førerkort tas i fotoautomat i ekspedisjonslokalet.
- Bestilling av førerkort skjer i skranke etter avlagt og bestått førerprøve.
- Utstedelse, innbytte, fornyelse, duplikat etc. av førerkort, yrkessjåførbevis, fartskriverkort med mer.
- Håndtering av gebyrbetaling

Førerkortene produseres hos ekstern produsent som sender førerkortet i posten til kandidaten.

Saksbehandling kjøretøy:

- Registreringshandlinger i skranke
- Vognkortutstedelser
- Kjennemerkehåndtering: Bestilling, lagerhold, innlevering, utlevering
- Utstedelse og salg av prøvekjennemerker
- Håndtering av avgifts- og gebyrbetaling

Tjenesteleveransemodell

Statens vegvesens mål er at alle tjenester som kan digitaliseres skal digitaliseres. For å få til det må man ikke bare jobbe med selvbetjeningsløsninger, men også aktivt endre regelverk og arbeidsprosesser. Brukerne ønsker en slik utvikling og vil slippe å møte noe sted for å levert tjenestene. På sikt vil det føre til at behovet for skranketjenester reduseres radikalt. I saker som krever fysisk overlevering (kjennemerker, førerkort og andre rettighetsbevis) vil Statens vegvesen benytte postforsendelse eller søke samarbeid med aktører med lokal tilstedeværelse.

Det er også et mål å tilgjengeliggjøre programmerbare grensesnitt som gir private aktører mulighet til å integrere våre tjenester i sine løsninger. Det kan være både for å dekke internt behov og for å tilby sine kunder integrerte alt-i-ett-løsninger.

Selv når alt som kan digitaliseres er digitalisert, vil det være noen brukere som har behov for å møte opp og snakke med saksbehandler. De kan ikke eller vil ikke, benytte de digitale tjenestene. Denne førstelinje saksbehandling må være tverrfaglig og saksbehandlings-systemene som tilbys må ha så god fag- og regelverkstøtte at krav til fagkompetanse

reduseres. Det åpner for løsninger som kan gi akseptabel lokal tilgjengelighet uten store kostnader for etaten. Er sakene mer kompliserte enn kompetanse og regelverkstøtte gir mulighet til å løse, overføres sakene til andrelinje saksbehandlingsentre.

Innføring av selvbetjeningsløsninger, god nettbasert informasjon og enkle bransjeløsninger har medført redusert behov for brukerstøtte og informasjon om regelverk direkte til enkeltpersoner. Denne utviklingen forventes å fortsette og det vil bli innført flere digitale hjelpemidler i brukerstøtten for å redusere behovet ytterligere. Flere henvendelser flyttes fra telefon og andre en-til-en kanaler til digitalisert og automatisert brukerstøtte. Det forventes likevel at det vil være behov for et bemannet brukerstøtteapparat i overskuelig fremtid.

5 Interessentgruppers behov

Det er kartlagt en rekke interessenter som blir direkte eller indirekte berørt av endringer i tjenestestrukturen. De viktigste interessentene er overordnede, besluttende og bevilgende myndigheter, brukere og ansatte. Men også lokalsamfunn og viktige samarbeidspartnere kan bli berørt i større eller mindre grad.

5.1 Besluttende og bevilgende myndigheter

Overordnede myndigheter, representert ved Samferdselsdepartementet, har satt Statens vegvesen til å forvalte regelverket innenfor trafikant- og kjøretøyområdet og levere tjenester i henhold til regelverket. Dette skal gjøres med rett kvalitet i saksbehandlingen, lik behandling av brukere og med effektiv utnyttelse av samfunnets ressurser. Det stilles krav om digitalisering av tjenestene og effektivisering av regelverksforvaltning og tjenesteyting. Det skal være et godt tjenestetilbud til brukerne i hele landet.

5.2 Brukere av tjenestene

På bakgrunn av forskjellige behov deles brukere i to grupper; profesjonelle og private brukere. Med *profesjonelle brukere* menes de som benytter tjenestene i yrkes- eller næringsøyemed. *Private brukere* benytter tjenester for eget, personlig behov.

5.2.1 Profesjonelle brukere

Profesjonelle brukere har behov for registreringstjenester og kjøretøygodkjenning. Dette gjelder for eksempel importører, bilforhandlere og verksteder for ombygging, oppbygging og reparasjon. Det er også mange profesjonelle brukere av tjenester knyttet til teoretisk og praktisk førerprøve. Førerrett på tunge klasser må fornyes hvert femte år, så denne gruppen av sjåfører benytter førerkorttjenester ofte. Profesjonelle brukere er også den største brukeren av tjenestene knyttet til transporttillatelse, fartskriverkort, bevis for ADR- og yrkessjåførkompetanse og annet.

Erfaring tilsier at de profesjonelle brukerne er mer opptatt av kvalitet, kort ventetid og åpningstid for tjenestene, enn av reiseavstand. Dersom tjenestene blir levert til rett tid, med rett kvalitet og likebehandling, er dette viktigere enn at de må bruke litt tid på å reise til tjenestestedet. En undersøkelse Kjøretøyseksjonen har gjort i forbindelse med tjenesten *hallkontroll for tunge kjøretøy* (høsten 2016), understreker dette. Profesjonelle brukere er også raske til å ta i bruk digitale tjenester når de er tilrettelagt, noe som medfører redusert tidsforbruk.

Trafikkskolene representerer ofte sine kunder (elever) når de henvender seg til Statens vegvesen. For denne gruppen er tilgjengelighet til tjenesten viktig. Det gjelder både med tanke på avstand til tjenestested og ledige timer på ønsket tidspunkt.

5.2.2 Private brukere

De fleste private brukere som kommer til trafikkstasjonen skal ha utført tjenester innen førerrett (teoretisk/praktisk prøve), førerkort (fornyelse, erstatning, innbytte), eierskifte/omregistrering av kjøretøy og kontroll/godkjenning av kjøretøy. Brukerne er mest opptatt av at det er god tilgjengelighet på tjenestene og at det går raskt å få gjennomført tjenesten. Hvordan tjenestene leveres, hvor og av hvem spiller mindre rolle, så lenge tjenestene leveres raskt og effektivt.

Selv om volumet på tjenestene er stort, har de fleste private brukere sjelden behov for dem. De som benytter tjenestene oftest er førere med utvidet førerrett som må fornyes hvert femte år, og førere over 80 år som må fornye førerrett med 1–3 års mellomrom. I tillegg er det innført 15 års administrativ gyldighet på førerkort, som betyr at med 15 års mellomrom må førerkortet samt bilde og signatur, skiftes ut.

Etter at Statens vegvesen sluttet å tilby EU-kontroll, er det færre i denne brukergruppen som skal ha godkjent kjøretøy. Det gjennomføres fremdeles en del godkjenningskontroller for private brukere. Da gjerne ved bruktimport, ombygging eller oppbygging av kjøretøy eller etterkontroll av utbedrede mangler. De fleste bileiere har imidlertid aldri behov for å møte på Statens vegvesens tjenestesteder, verken for godkjennings- eller registreringstjenester. Dette gjøres hos bilforhandler/verksted eller ved bruk av selvbetjeningsløsning.

5.3 Ansatte

Endringer i tjenestestrukturen på TK-området berører ikke minst de som jobber med å levere tjenestene. Når det foreslås endringer i *hvilke tjenester som leveres hvor* samtidig som volumet av tjenestehandlinger går ned, vil det medføre endringer i arbeidssituasjonen for mange av de ansatte. Det utfordrer deres behov for trygghet og forutsigbarhet i arbeidsforholdet.

5.4 Samarbeidsparter

Det er i dag utstrakt samarbeid med andre etater som politiet, Skatteetaten, Tolletaten, Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, Mattilsynet, Luftfartstilsynet, fylkesmannen ved fylkeslegen m.fl. Våre samarbeidsparter har behov for å vite hvordan samarbeidet skal foregå og med hvem. Dersom tjenester for eksempel flyttes fysisk fra et sted til et annet, kan det tenkes at samarbeidet må reetableres.

5.5 Lokalsamfunn/kommuner

Lokalsamfunn er interessert i lokale arbeidsplasser og gode offentlige tjenestetilbud. Når det foreslås å flytte tjenester fra et sted, vil det innebære reduksjon av lokale arbeidsplasser og lengre reisevei for innbyggerne som har behov for å møte opp på ett av våre tjenestesteder.

6 Krav og kriterier

I arbeidet med tjenestestruktur er en rekke krav og kriterier for plassering av tjenestesteder vurdert. De faglige kravene er satt av trafikksikkerhetshensyn og skal følges. Andre krav som er vurdert er effektivitet, brukerhensyn, likebehandling og kvalitet, samt retningslinjer for lokalisering av arbeidsplasser. Disse er vurdert samlet for hvert enkelt tjenestested.

6.1 Faglige krav

Det stilles faglige krav til steder for førerprøver og kontrollhaller. I dette kapittelet beskrives de viktigste kravene.

6.1.1 Krav til sted for praktisk førerprøve

Den praktiske førerprøven er en offentlig eksamen og et enkeltvedtak etter Forvaltningsloven. Prøven er et viktig medvirkende middel i trafikksikkerhetsarbeidet når den blir organisert og gjennomført på rett måte. Prøvens struktur, innhold samt godt kvalifiserte og lojale førerprøvesensorer er viktige elementer. Den måler ikke bare kandidatens ferdigheter, men er også sterkt styrende på hva som blir vektlagt i opplæring og øvingskjøring.

De formelle kravene til innhold, rammer og gjennomføring er laget med utgangspunkt i

- Tredje førerkortdirektiv (Direktiv 2006/126/EF) vedlegg II Minimumskrav til praktisk prøve
- Trafikkopplæringsforskriften
- Retningslinjer for krav til prøvested
- Retningslinjer for gjennomføring av prøven

I og med at praktisk førerprøve er en offentlig eksamen har kandidatene krav på, og forventninger om, at forholdene blir lagt til rette slik at de kan få mulighet til vise sin kompetanse.

Kandidatens forventninger og vegvesenets behov med hensyn til effektiv prøveavvikling og å sikre sensorenes arbeidsmiljø, utløser en del funksjonelle krav på prøvestedet. Som eksempler kan nevnes tilgang til venterom, omkleddingsmulighet (MC), toalett, mulighet for betaling av gebyr, internettilgang og tilgang til vekt (der det stilles krav til kjøretøyvekt).

På utkjøringssteder for praktiske prøver bør kandidatens behov for et relativt usjenert område ivaretas, samtidig som det må være tilgang til nødvendige arealer. Minst arealbehov er det ved personbilprøver, mens tilhengerprøver (spesielt lastebil med tilhenger) har behov for forholdsvis mye plass. Dette skyldes krav om at disse prøvene skal startes og avsluttes med at bil og tilhenger står parkert ved siden av hverandre. Aller størst areal kreves ved motorsykkelp prøver. Nærmere om krav til kjøregård for motorsykkel er omtalt i neste kapittel.

Praktisk prøve er i de fleste klasser delt inn i 3 deler:

- Klargjøring før kjøring
- Sikkerhetskontroll
- Kjøring i trafikk

Klargjøring før kjøring og sikkerhetskontroll vil kunne gjennomføres hvis behovet for areal omtalt ovenfor er oppfylt.

Når det gjelder prøveområdet er det avgjørende at prøven legges slik at kandidaten får mulighet til å vise sine ferdigheter under vekslende veg- og trafikkforhold. Det er viktig for vurderingen at kandidaten får utfordringer som er representative for bruken av de ulike kjøretøytypene. Disse utfordringene skal ha sammenheng med ulykkesrisiko og ulykkesmønster for førerkortklassen, ha en representativ kombinasjon av veg- og trafikkforhold og signalisere viktige element i opplæringen.

På et prøvested må det være vegforhold som gir mulighet for å sette sammen ulike prøveruter med tilstrekkelig variasjon. Kjøretiden mellom tettbebygd og utenfor tettbebygd strøk må kunne fordeles og det bør være landeveg av ulik standard med skiftende fartsgrense, bredde, vegdekke, mot- og utforbakke og kjøring inn og ut på slike veger. Det må også være mulighet for kjøring i by- og tettsted med skiftende vegstandard og fartsgrenser, gjerne med kryss med vekslende vikepliktsregler og 30- og 40-soner. Der hvor det er mulig bør også følgende elementer inngå i prøven:

- Lysregulering, rundkjøringer, tunnel etc.
- Grusveg
- Bussholdeplasser, kollektivfelt for bussprøver
- Arealer for snuing, rygging, utfordrende møtesituasjoner for prøver i tunge klasser

De trafikale forholdene må være slik at sensor har mulighet til å kunne vurdere om kandidaten kjører på en måte som er trafikksikker, gir god samhandling, fører til god trafikkavvikling, tar hensyn til helse, miljø og andres behov. I tillegg må kjøringen være i samsvar med gjeldende regelverk.

Området må ha *stor nok* trafikk til at sensor kan ta stilling til kandidatens

- overblikk og evne til å planlegge
- tegngiving, plassering og fartstilpassing
- tilpassing til andre trafikanter og kjøretøybehandling

Samtidig må området ha *liten nok* trafikk til at

- mye venting unngås
- sensor kan vurdere kandidatens evne til å kjøre selvstendig
- kandidaten må tilpasse fart og plassering uavhengig av andre kjørende
- prøvene kan gjennomføres med lav risiko

Slik sett er det ofte de mellomstore stedene som har lettest tilgang til de beste områdene for god førerprøveavvikling.

6.1.2 Krav om avsperrt område for motorsykkelp prøver

Motorsykkelp prøven har i tillegg til det som er nevnt om førerprøvested over, et spesielt krav om ferdighetsprøve i kjøregård.

Tilleggskravet til praktisk førerprøve på motorsykkel framgår av EU-direktiv 2006/126/EF og norsk trafikkopplæringsforskrift med tilhørende retningslinjer for krav til prøvesteder og gjennomføring av praktisk førerprøve.

Bakgrunnen er at for motorsykkelkjøring er gode kjøretøytekniske ferdigheter helt avgjørende for trafikksikker kjøring. Av den grunn har EU i direktivets vedlegg II satt tydelige minimumskrav til oppgaver som skal løses i prøven. Dette er oppgaver knyttet til balanse, styring og bremsing, som blir gjennomført på avsperrret område ved, eller i nærheten av førerprøvestedene. Norge har i dag ikke oppgaver i prøven som strekker seg ut over direktivets minimumskrav.

Oppgavene som gis vil naturlig nok kreve ulikt behov for areal. Slik sett vil de mest arealkrevende oppgavene være styrende for plassbehovet. De mest plasskrevende oppgavene er unnamanøver og bremsing med en hastighet på minst 50 km/t. I tillegg til det direkte plassbehovet for den enkelte oppgave er det behov for tilstrekkelig med sikkerhetssoner, slik at man så langt det er mulig unngår personskade ved eventuelle feilmanøvrer eller uhell.

Den praktiske motorsykkelprøven gjennomføres i dag samlet. Arealbehovet for å gjennomføre manøverprøven, kombinert med kort avstand til egnede områder for den trafikale prøven, kan derfor være krevende å oppfylle på mange steder i landet. Av sikkerhetsmessige hensyn og formelle EU-krav er det ikke mulig å redusere behovene for areal, sikkerhetssoner og at området er avstengt fra annen trafikk.

Det varierer litt hvordan motorsykkelprøven gjennomføres i andre europeiske land. Det som er felles, er at det benyttes anlegg/områder med tilsvarende arealbehov som i Norge. Noen land har valgt en løsning hvor det er et eget oppmøte til ferdighetsprøven. Den gjennomføres, og ved godkjent resultat blir den trafikale prøven gjennomført en annen dag. Bakgrunnen er at man da kan ha færre områder for ferdighetsprøven og flere steder for oppmøte til den trafikale prøven.

En eventuell endring i prøvegjennomføringen vil medføre at kandidatene må møte opp til prøve to ganger, en for ferdighetsprøven og en for den trafikale prøven, noe som kan oppleves som upraktisk. For å redusere denne ulempen kan man forsøke å finne ordninger hvor ferdighetsprøven gjennomføres i forbindelse med den praktiske opplæringen. En lignende ordning har vært utprøvd tidligere, og vi fikk da tilbakemeldinger om at kandidatene synes dette fungerte godt. Mange opplevde at noe av presset i prøvesituasjonen ble redusert.

Uavhengig av hvilken måte prøven gjennomføres på, så vil det være mest hensiktsmessig at antall områder hvor ferdighetsprøven gjennomføres, er forholdsvis få. Dette skyldes at det kan bli utfordrende og ressurskrevende å kunne følge opp praktiske forhold som vedlikehold, avstenging, oppsett for å synliggjøre oppgavene og eventuelt ansvarsforhold ved uhell. I tillegg vil mange slike prøveområder påvirke muligheten til å få samlet tilstrekkelig med kandidater på det enkelte sted, noe som igjen vil medføre en lite effektiv utnyttelse av sensorkapasiteten.

6.1.3 Krav ved gjennomføring av kontroll av kjøretøy

Godkjenning av kjøretøy skjer som regel i en kontrollhall. Det er ingen absolutte krav til utforming og utstyr, men de må være utstyrt slik at det er mulig å gjennomføre de kontrolltyper på de kjøretøytyper som tilbys på stedet. Dette kan være løftebukk, grav, utstyr for å teste avgasser osv. Det må også være tilstrekkelig areal i tilknytning til kontrollhallen til å håndtere de som kommer for å få godkjenning.

6.2 Andre krav og kriterier

Effektivitet og utnyttelse av ressurser

En effektiv tjenestestruktur gir god utnyttelse av ressurser. Det må være tilstrekkelig mengde tjenestehandlinger for hver tjeneste til at ressursene lar seg utnytte best mulig. Tjenester med forholdsvis lavt volum, bør samles på færre steder for å ivareta effektivitet i tjenesteytingen. Det betyr at våre ansatte får utnyttet tiden fullt ut og at f.eks. kontrollhaller har fullt belegg innenfor åpningstiden med hallkontroll eller utekontrollaktivitet. Da må aktiviteten konsentreres på færre tjenestesteder og ha ordinær åpningstid. Redusert åpningstid vil gjøre at de ansattes arbeidstid utnyttes optimalt, men det vil ikke gi full utnyttelse av bygg og utstyr. Det samme gjelder ambulerende virksomhet som medfører at ansatte må bruke deler av arbeidstiden på å reise til/fra tjenestesteder. Effektivisering skal ikke gå på bekostning av kvalitet eller kapasitet.

Tilgjengelighet for brukerne, som reisetid/–avstand

Digitale tjenester fjerner behov for oppmøte, og er tilgjengelig de fleste steder uavhengig av etatens åpningstider. Digitalisering er det mest effektive tiltaket for å øke tilgjengeligheten til våre tjenester.

For tjenester som krever oppmøte er det uten tvil reisetid og reiseavstand som er det viktigste for brukerne. Det skal være et akseptabelt tjenestetilbud tilpasset bosettingsmønsteret. Det er imidlertid også viktig at tjenester plasseres på steder som passer for den enkelte tjeneste. Teoriprøver bør f.eks. leveres på steder som kan nås ved offentlig kommunikasjon. Brukerne av denne tjenesten har som regel ikke førerkort. Andre tjenester, som godkjenning av kjøretøy i hall, bør plasseres langs hovedvegnettet.

Likebehandling, kvalitet og kompetanse

Likebehandling og kvalitet i tjenesteytingen er avhengig av god og riktig kompetanse. Kompetansebyggingen i etaten er strukturert og systematisert gjennom Trafikant- og kjøretøystudiet (TKS). Kompetansen vedlikeholdes og utvikles best gjennom å bli brukt og at medarbeiderne tilhører et kompetansemiljø. Tjenestestrukturen må tilrettelegges slik at alle tjenestesteder har et antall saker innenfor hver oppgavetype som leveres på det stedet. Tjenester med lavt volum foreslås samlet på færre steder for å opprettholde kvalitet og utnytte kapasiteten best mulig.

Lokaliseringshensyn

Gjennom retningslinjer stilles det krav til lokalisering av statlige arbeidsplasser. Retningslinjene skal blant annet medvirke til fordeling av statlige arbeidsplasser i alle deler av landet, lokalisering av statlig tjenesteproduksjon som i størst mulig grad sikrer befolkningen i alle deler av landet god tilgang til statlige tjenester, at nye og omlokaliserte statlige virksomheter i hovedsak blir lokaliserte utenfor Oslo og at kostnadseffektivitet og effektiv oppgaveutførelse inkluderes i vurdering av lokaliseringalternativ.

Tjenestene innenfor trafikant- og kjøretøyområdet leveres i dag på over 80 forskjellige tjenestesteder rundt om i landet. I forslag til ny tjenestestruktur leveres tjenester på over 70 steder. Både arbeidsplasser og tjenesteproduksjon vil fremdeles være spredt over hele landet, men på noen færre steder. De viktigste årsakene til at det foreslås endringer i

tjenestestrukturen er digitalisering av tjenester og krav til effektivisering av virksomheten, jf. områdegjennomgangen av TK-området. Når antall ansatte reduseres som følge av digitalisering og effektivisering, må det gjøres slik at kvalitet på tjenestene og likebehandling opprettholdes. Da må hvert tjenestested ha et visst volum av tjenester. Forslaget til ny tjenestestruktur ivaretar retningslinjene for lokalisering av statlige arbeidsplasser på en god måte, gitt de krav til kvalitet, effektivitet og likebehandling som er satt.

7 Avbøtende tiltak

De to viktigste måtene å effektivisere TK-området på, utenom digitalisering, er å 1) redusere åpningstid for de tjenestestedene som er igjen og 2) redusere antall tjenestesteder for de enkelte tjenestene. Da kan lønnskostnader og husleie reduseres. Tjenestestruktur, altså *hvor vi leverer hvilke tjenester*, er et kompromiss mellom hva brukerne er villig til å akseptere for å *benytte* tjenestene og hva samfunnet er villig til å betale for å *levere* tjenestene. Det viktigste tiltaket for å redusere konsekvenser av færre tjenestesteder, er digitalisering av tjenester. Når digitaliseringen av tjenestene er gjennomført vil de fleste av oss bare ha behov for å møte hos Statens vegvesen to ganger i løpet av livet – ved teoriprøve og praktisk førerprøve. I tillegg må vi oppdatere bilde til førerkortet hvert 15. år. Likevel vil reduksjon i antall tjenestesteder medføre lengre reisevei for noen.

Når tjenestestrukturen er fastlagt er det opp til Statens vegvesen å levere tjenestene til så lave kostnader som mulig. Ressursene må utnyttes best mulig, enten det er bygningsmasse eller personell. Optimal utnyttelse ville man fått ved å ha få store tjenestesteder der man kunne fylle tiden med produktive oppgaver på fulltid. Det ville imidlertid gitt vesentlig reiseavstand for mange brukere og er ikke akseptabelt. Dermed får man en rekke tjenestesteder som ikke har tilstrekkelig etterspørsel til å forsvare full åpningstid.

Når etterspørselen et sted ikke er tilstrekkelig til å være tilgjengelig alle dager, må de ansatte gis tilbud andre steder. Ansatte som jobber deltid er dermed en dårlig – og for Statens vegvesen – dyr løsning. Spesielt personell med spesialistkompetanse som det tar tid både å opparbeide og vedlikeholde, må etaten forsøke å benytte best mulig. De viktigste tiltakene for å oppnå god utnyttelse av ressursene er

- ambulerende *bemanning* av tjenestesteder ved at samme personell leverer tjenester på flere steder. Det gjør at brukere får kortere reisevei mot at Statens vegvesens personell reiser. Reisetiden som ansatte bruker på å reise mellom tjenestesteder fører imidlertid til reduksjon av produktiv arbeidstid, slik at hver enkelt medarbeider blir mindre produktiv.
- ambulerende *tjenester*, der Statens vegvesens ansatte reiser ut til brukerne for å utføre tjenester. Dette benyttes først og fremst ved godkjenning av kjøretøy, der mange skal godkjennes samtidig, eller at det er kjøretøy med redusert mobilitet, for eksempel anleggsmaskiner. Også ambulerende tjenester vil gi reisetid som reduserer produktiv arbeidstid.
- å dele ressurser, både lokaler og personell, med andre offentlige etater, for eksempel ved offentlige eller kommunale servicekontorer.
- at Statens vegvesen samarbeider med andre offentlige etater om levering av enkelte tjenester. Mest aktuelt er teoriprøver og på litt lengre sikt skranketjenester.

7.1 Bruk av ambulerende bemanning

Ambulerende bemanning har vært brukt i mange år i Statens vegvesen. Tjenestesteder med redusert åpningstid er ofte bemannet med saksbehandlere, sensorer og kontrollører som reiser ut fra et annet tjenestested. Spesielt er det mye brukt der hvor det er flere steder med

reduert åpningstid i samme område. Denne måten å organisere arbeidet på gjør det mulig å drive med færre ansatte og mer bruk av heltidsstillinger enn om alle skulle ha oppmøte lokalt. Samtidig er det slik at reisetiden som påløper ved ambulering spiser av tiden som kan benyttes til produksjon av tjenester. Det gir lavere årsverksutnyttelse. Ved vurdering av ambulering som avbøtende tiltak er det en rekke forhold som må tas i betraktning: hvor mye reisetid/tapt produksjonstid medfører det, er det behov for overnatting, må reisen utføres med bil eller fly, hva er etterspørselen på stedet man ambulerer til og aktuell åpningstid for tjenestene, er det kapasitet på stedet det er aktuelt å ambulere fra, bidrar ambulering til redusert husleie, betyr ambulering en vesentlig belastning for de ansatte og deres arbeidsforhold m.m. Om ambulering er rett tiltak er en løpende vurdering ledelsen må gjøre.

Det er allerede i dag et stort omfang av ambulerende bemanning på TK-området. På over 30 av våre tjenestesteder er tjenestetilbudet helt eller delvis dekket med ambulerende bemanning. Det er både merkantilt ansatte, sensorer og hallkontrollører som ambulerer mellom forskjellige steder. På grunn av at ambulering også medfører tap av produksjonstid, er det lite trolig at mer ambulering vil gi økt effektivitet. Det må ved hvert enkelt tjenestested vurderes om det beste vil være ambulerende eller fast bemanning eller andre tiltak, som økt bruk av deltid. For best utnyttelse av ansatte med spesialkompetanse som det koster tid og penger både å opparbeide og vedlikeholde, bør man i størst mulig grad unngå ambulering. Det oppnås ved at tjenestene leveres på få steder.

Bruk av ambulerende bemanning kan imidlertid bidra til å opprettholde tjenestesteder med lav etterspørsel uten betydelig økning i ressursbruk. Økt ambulering gir økt bemanningsbehov i form av den tiden som går med til å reise mellom tjenestestedene. Forutsetningen er at avstand mellom tjenestesteder ikke er for stor og at etterspørselen ikke er større enn at ressursene kan fordeles på flere tjenestesteder.

7.2 Ambulerende tjenester

I tillegg til at ansatte ambulerer mellom tjenestesteder, leveres også tjenester hos brukerne. Dette gjelder først og fremst godkjenning av ikke-typegodkjente kjøretøy, enten ved at de ikke er typegodkjent ved import eller at de er oppbygd eller produsert i Norge. Eksempler på dette er bobiler, caravan, tilhengere, ATV, busser, tunge kjøretøy med skap eller lasteplan, anleggsmaskiner, traktorer eller identitetskontroll av nye typegodkjente kjøretøy. Ofte er det ved slik godkjenning tilstrekkelig med en forholdsvis enkel kontroll eller inspeksjon av kjøretøyet som kan skje i brukerens lokaler. Dette gjøres i forskjellig grad rundt om i landet, avhengig av antall kjøretøy som skal godkjennes samtidig, mobilitet til kjøretøyene, avstand til nærmeste kontrollhall etc. Det finnes ingen samlet oversikt over de brukerne vi reiser til for å godkjenne kjøretøy, men en gjennomgang viser at det kan være over 100 forskjellige virksomheter som vi ved individuell vurdering oppsøker i stedet for at de frakter kjøretøy til våre tjenestesteder. Det vil være en målsetting for den nye divisjonen at det etableres ensartet praksis for ambulerende tjenester over hele landet.

Statens vegvesen har også etablert rutiner for såkalt flåtegodkjenning, som kan benyttes når det bygges en serie med like kjøretøy. Statens vegvesen kontrollerer ett kjøretøy grundig og resten godkjennes med enklere kontroll, gjerne utført hos bruker. Produsent/oppbygger garanterer for at alle kjøretøyene er teknisk like.

Også når vi oppsøker brukerne må det sikres at tjenestene leveres med rett kvalitet og at likebehandling og HMS ivaretas. For tjenester som er avhengig av lokaler eller utstyr, må det sikres tilgang til dette. Det er ikke et alternativ for å levere førerprøver på steder som ikke tilfredsstillende faglige krav til førerprøvesteder.

Bruk av ambulerende tjenester vil bidra til å minske ulempene for brukerne ved lang reisevei til Statens vegvesens tjenestested, men på grunn av den ekstra reisetiden for våre ansatte vil det gi lavere ressursutnyttelse.

7.3 Offentlige servicekontorer

Selv om veldig mye kan digitaliseres, vil det alltid være brukere som har behov for å møte i en skranke. Når antallet oppmøter reduseres mye, er det en utfordring å kunne levere disse tjenestene på en kostnadmessig forsvarlig måte. Det kan fort bli slik at kostnadene per tjenestehandling blir veldig høy. Denne utfordringen vil de fleste offentlige etater med brukerrettede tjenester ha. Jo mer digitalisering av tjenestene, dess større vil disse utfordringene bli. Statens vegvesen ser muligheter for et samarbeid om å levere tjenester i fremtiden. Det vil også åpne for samordning av enkelte tjenester mellom offentlige etater. For Vegvesenets del kan dette samarbeidet ikke bare dreie seg om deling av lokaler, men også at saksbehandlere leverer tjenester på tvers av etat. Det vil i en del saker kreve tilpassing av IKT-systemer og endring av regelverk, men nytteverdien for brukerne kan være stor. For å tilrettelegge for tjenesteyting på offentlige servicekontorer vil Statens vegvesen lage IKT-systemer med mer regelstøtte slik at de kan benyttes av saksbehandlere med mindre fagkompetanse enn vi har i dag. Dersom brukere kommer med saker som krever høyere fagkompetanse vil de uansett ikke kunne løses i skranken, og førstelinje vil da ha i oppgave å innhente informasjon som i tilstrekkelig grad belyser saken, slik at den kan ferdigbehandles i andrelinje.

En viktig del av våre skranketjenester som krever oppmøte i fremtiden vil være initiell ID-kontroll og innhenting av bilde og signatur. Dersom det i fremtiden blir samordning av bilder innhentet for pass og andre ID-/kompetansebevis vil det være en fordel for brukerne om våre tjenester samlokaliseres med passkontorer.

7.4 Samarbeid med andre offentlige etater

Det vil kunne utvide tjenestetilbudet dersom andre offentlige etater som er til stede på mindre steder kan levere tjenester på vegne av Statens vegvesen. En tjeneste som vil kunne leveres av andre uten altfor store tilpasninger og tilrettelegging, er teoriprøver. Det er Statens vegvesens teoriprøvesystem som genererer prøvene og som fatter vedtak om bestått eller ikke bestått prøve. Den offentlige etaten som eventuelt skal levere tjenesten på vegne av Statens vegvesen må stille med egnede lokaler, sjekke identitet til kandidatene og kontrollere at det ikke jukses. Dersom kandidater forsøker seg med falsk ID eller forsøker å jukse, skal det fattes avvisningsvedtak og eventuelt utstedes gebyr. Dette er enkeltvedtak etter forvaltningsloven, og det er årsaken til at det er enklere å samarbeide med andre offentlige etater enn for eksempel private aktører.

7.5 Oppsummering avbøtende tiltak

Det er vurdert fire forskjellige typer avbøtende tiltak:

- ambulerende bemanning
- ambulerende tjenester
- dele ressurser – spesielt lokaler – med andre offentlige etater
- på små steder la andre offentlige etater levere tjenester på vegne av Statens vegvesen

Det er allerede i dag omfattende bruk av ambulering i Statens vegvesen. Det er over 30 steder som helt eller delvis bemannes ved at personalet reiser et annet sted noen dager per uke. Det vurderes kontinuerlig om dette tiltaket kan benyttes flere steder for optimal ressursutnyttelse. Redusert etterspørsel på enkelte tjenesteområder kan gjøre at man vurderer ambulerende bemanning flere steder de nærmeste årene. Det er imidlertid en grense for hvor mye ambulerende bemanning man kan ha før det gir redusert effektiviseringsgevinst og dårligere arbeidsmiljø. Dette avhenger blant annet av etterspørsel, åpningstid og avstander mellom stedene. Det vil være behov for å systematisere og standardisere bruken av ambulering. Det er imidlertid liten grunn til å tro at bruken av tiltaket vil øke i særlig grad sammenlignet med dagens situasjon.

Ambulerende tjenester benyttes i dag i varierende grad rundt om i landet, og det er behov for en gjennomgang av ordningen med tanke på standardisering og systematisering. Ambulerende tjenester er mer utsatt for utfordringer knyttet til arbeidsmiljø, kvalitet i tjenesteytingen, habilitet og likebehandling. Det er viktig at ordningen standardiseres og vurderes likt for alle brukere.

På steder med særdeles lav etterspørsel etter tjenester vil det være formålstjenlig å samarbeide med andre offentlige etater om lokaler. Når fremtidig tjenestestruktur er fastlagt vil Statens vegvesen vurdere mulighetene for slikt samarbeid. Noen steder vil det være aktuelt å utvide slikt samarbeid til også å gjelde levering av tjenester. Det mest aktuelle er teoriprøver, men vi ønsker også å vurdere mulighetene innenfor skranketjenester. For begge disse tjenestetypene er det behov for utredning av lover og regler og lage en ordning der det stilles krav til lokaler, kompetanse og gjennomføring, slik at kvaliteten ikke svekkes. Spesielt viktig er dette for ID-fastsettelse og teoriprøver.

8 Forslag til ny tjenestestruktur – revidert

Områdegjennomgangen av Statens vegvesen som Regjeringen gjennomførte i 2017 og 2018 viste behovet for å gjøre endringer i tjenesteleveransemodell og –struktur på TK-området. Det forslaget som legges fram her tar utgangspunkt i områdegjennomgangen og forslaget til tjenestestruktur som ble oversendt samferdselsdepartementet i mai 2019.

Statens vegvesens forslag til ny tjenesteleveransemodell og –struktur skal også bygge opp under de effektiviseringskrav som Statens vegvesen stilles overfor. Som en konsekvens av dette vil forslaget innebære reduksjon i antall tjenestesteder, personell og omlokalisering av tilbud.

Det er også andre føringer for arbeidet. Statens vegvesen bes om

- å opprettholde et godt tjenestetilbud i hele landet for tjenester som krever oppmøte
- å gjennomføre kompenserende tiltak dersom ny tjenestestruktur innebærer vesentlige endringer i reisevei for publikum
- å opprettholde lokalt tjenestetilbud så langt som mulig inntil avløsende tilbud er etablert

8.1 Tjenestesteder som ikke foreslås videreført

I det reviderte forslaget til tjenestestruktur er det gjort en helhetlig vurdering av ulemper for brukerne, faglige krav, likebehandling og å opprettholde og sikre kompetanse. I tillegg er føringene i oppdraget om effektivisering og færre tjenestesteder vektlagt. Ut fra disse kriteriene og føringene foreslår Statens vegvesen å nedlegge 5 tjenestesteder.

I hvert enkelt tilfelle er det gjort en vurdering av om den ulempen brukerne blir pålagt i form av økt reisevei er forsvarlig ut fra fordelene ved å legge ned tjenestestedet. Det er ikke satt føringer mht. akseptabel reisevei. Belastningen økt reisevei medfører er imidlertid tatt i betraktning i den helhetlige vurderingen som er gjort.

Tabellen under er en oversikt over de stedene som foreslås nedlagt, med et kort sammen- drag av bakgrunnen for forslaget. De stedene som foreslås erstattet av nyetablering i nærheten (f.eks. Kirkenes og Billingstad) er ikke tatt med i oversikten.

Sted(er)	Bakgrunn
Dalen	Stedet tilfredsstillende ikke faglige krav for førerprøver i tilstrekkelig grad til å opprettholde nødvendig kvalitet.
Larvik	Det er korte avstander til alternative tjenestesteder (Skien og Tønsberg).
Kragerø	Det er korte avstander til alternative tjenestesteder (Skien og Arendal)

Mandal	Avstanden til Kristiansand er kort, og det er naturlig å se Kristiansand og Mandal som felles tjenesteområde.
Levanger	Det er korte avstander til alternative tjenestesteder (Stjørdal og Steinkjer).

8.2 Grunnlag for vurderingene

De store variasjonene det er i landet med hensyn til befolkningstetthet og mange steder store avstander, gjør det utfordrende å levere effektive og gode tjenester til brukerne. En måte å organisere virksomheten på kan være svært gunstig enkelte steder, men er ikke nødvendigvis den beste løsningen i andre deler av landet. Dette danner utgangspunktet for vurderingene.

I Oslo-området bor godt over en tredjedel av landets befolkning. Det betyr at svært mange av dagens trafikkstasjoner i området er blant de største i landet. Det er relativt korte avstander mellom stasjonene, men pågangen på disse stedene er stor og dette er et område med en betydelig befolkningsvekst. Vi foreslår kun mindre endinger i tjenestetilbudet i dette området. Dette er basert på at vi på de fleste steder også i fremtiden vil ha et volum som tilsier at vi må ha en samlet bemanning på 20 – 60 personer per lokasjon. Dersom vi skal redusere antallet tjenestesteder vil det medføre betydelige investeringer for å utvide dagens lokaler eller økt leie for større lokaler. Selv om avstandene er korte, er det ikke hensiktsmessig at et så stort antall brukere skal reise lengre og gjennom Oslo. Trafikkbelastningen i området er allerede stor og vi mener det er uheldig dersom reduksjon av tjenestetilbudet bidrar til at denne øker.

I Innlandet er det tjenestesteder med middels til høy etterspørsel. Avstandene mellom dagens tjenestesteder er mellom 50 og 80 km. Storbyregionen Mjøsbyen, som består av 10 kommuner, har en befolkning på ca. 190 000. I tillegg dekker trafikkstasjonene et betydelig omland rundt disse kommunene. Dette tilsier at deler av tjenestetilbudet bør opprettholdes på flere av disse stedene. For å sikre en effektiv drift, samt gode fagmiljø anbefaler vi reduksjoner i enkelte av tilbudene.

Området Telemark/Vestfold og Sørlandet kjennetegnes ved at hoveddelen av befolkningen bor langs kysten, hvor også hovedveinettet går. Dette gjenspeiler også dagens tjenestetilbud hvor de store befolkningssentra har fullverdige tjenestetilbud med moderate avstander og reisetider mellom de ulike stedene. Denne delen av landet er preget av stor utbygging av hovedvegnettet. Dette vil gi langt bedre framkommelighet i de mest befolkede områdene, noe som legger til rette for justeringer i tjenestetilbudet uten at det gir for store konsekvenser for brukerne. I tillegg har man enkelte små lokasjoner for å dekke de indre delene av regionen der befolkningsgrunnet er langt lavere og avstandene større.

For Vestlandet sin del så er store deler av befolkningen samlet rundt storbyene Stavanger og Bergen. Samtidig har området mange mellomstore steder med middels aktivitet sett i landsmålestokk. Geografien gir utfordringer med forholdsvis store avstander, fjorder og fjell som mange steder gir uforholdsmessig lang reisetid. Dette er forsøkt hensyntatt i forslaget til revidert tjenestestruktur.

Trøndelag har også store variasjoner med hensyn til befolkningsgrunnlag. Området rundt Trondheim er forholdsvis tett befolket, mens det ellers er store områder med lavt befolkningsgrunnlag. Nord for Trondheim ligger noen av dagens tjenestesteder forholdsvis nært hverandre, og vegutbyggingen bidrar til bedre framkommelighet. Tjenestetilbud som foreslås flyttet fra en trafikkstasjon til en annen eller et servicekontor/ oppmøtested skjer i all hovedsak med bakgrunn i lav etterspørsel. I de tilfeller hvor et tjenestested i regionen foreslås lagt ned eller redusert vurderes reiseavstanden til et alternativt nærliggende tjenestested å ligge innenfor det akseptable.

Nord-Norge er preget av svært lange avstander og et forholdsvis spredt befolkningsgrunnlag. Dette gir særlige utfordringer med hensyn til å levere de tjenestene som krever oppmøte på en god måte. Samtidig finnes det steder hvor det tilbys tjenester i dag og avstandene ikke er spesielt lenger enn i andre deler av landet. Forholdsvis beskjeden etterspørsel, krav om effektiv tjenesteyting og bedre kvalitet på tjenestene er avgjørende for de endringene som er foreslått.

8.3 Forslag til ny tjenestestruktur for de enkelte tjenestene

8.3.1 Skranketjenester

Med skranketjenester menes alle tjenester knyttet til førerkort (utstedelse, innbytte, fornyelse, duplikat etc.) og registrering av kjøretøy. Brukergruppen er således spredt over alle aldersgrupper.

Den pågående digitaliseringen av tjenestene innenfor TK-området som gjør at tjenestene kan utføres av den enkelte på nett, gjør at behovet for skranketjenester vil bli betydelig redusert de nærmeste årene. Dette er hovedårsaken til at antall steder for skranketjenester foreslås redusert i forhold til dagens tilbud.

Forslaget innebærer å redusere antall tjenestesteder med 16 sammenlignet med dagens tilbud. Det er likevel en økning på 6 tjenestesteder sammenlignet med maiforslaget.

Stedene som i det reviderte forslaget vil bli opprettholdt er Flekkefjord, Odda, Sogndal, Nordfjordeid, Sunndalsøra og Storslett. I tillegg flyttes skranketjenestetilbudet fra Oppdal til Sunndalsøra.

For fullstendig oversikt over forslaget vises det til tabell i vedlegg 2 og kartene i vedlegg 3.

8.3.2 Teoriprøver

Med teoriprøver menes alle teoretiske prøver knyttet til erverv av de ulike førerkortklassene. I tillegg menes prøver for yrkessjåførkompetanse, løyve og prøver som utføres for andre offentlige etater f.eks. DSB og Luftfartstilsynet.

Det gjennomføres ca 200 000 teoriprøver i året. Det er forskjellige brukergrupper, særlig etter at vi begynte å levere teoriprøver for andre offentlige etater. De fleste er imidlertid unge brukere uten førerkort. I revidert forslag er det derfor lagt vekt på å opprettholde mange steder der dette tilbys. De fleste stedene der vi fremdeles foreslår å legge ned teoriprøver er steder der avstandene til alternativt tjenestested er relativt kort.

Forslaget innebærer å redusere antall tjenestesteder med 4 sammenlignet med dagens tilbud. Det er likevel en økning på 10 tjenestesteder sammenlignet med maiforslaget. De 4 stedene er Larvik, Mandal, Levanger og Ørnes. Med unntak av Ørnes er bakgrunnen som tidligere nevnt at avstandene til alternative tjenestesteder er så korte at det vil kunne oppfattes som at vi gir noen få brukere på enkelte steder i Norge fordeler som andre ikke får. Ørnes foreslås nedlagt på grunn av manglende sikkerhet ved dagens løsning. Det kan være aktuelt å tilby teoriprøver på Ørnes igjen når et opplegg for å tilby tjenester gjennom andre offentlige etater er på plass.

Stedene som i det reviderte forslaget vil bli opprettholdt er Mysen, Elverum, Kongsberg, Rjukan, Setesdal, Egersund, Sauda, Sunndalsøra, Røros og Orkdal.

For fullstendig oversikt over forslaget vises det til tabell i vedlegg 2 og kartene i vedlegg 3.

8.3.3 Praktiske førerprøver for MC

Med førerprøve på MC mener praktisk prøve for klassene A1 (lett MC), A2 (mellomtung MC) og A (tung MC).

De som tar førerprøve for MC er i hovedsak fordelt på to grupper: unge mennesker uten førerkort som ønsker å kunne kjøre lett motorsykkel og mer erfarne med førerkort for bil (B) som ønsker å utvide føreretten til tyngre motorsykkel. Spesielt for de unge brukerne vil det være tungvint å reise langt for å ta denne prøven. Samtidig er antall brukere lavt (10 200 prøver i 2017) og på grunn av krav til MC kjøregård er det en arealkrevende og kostnadsdrivende tjeneste. Her må hensynet til brukerne balanseres mot krav om effektivisering og kostnadsreduksjon. Se nærmere om krav til kjøregård ved MC-prøve i kapittel 6.1.2.

Forslaget innebærer å redusere antall steder med 20 sammenlignet med dagens tilbud. Det er likevel en økning på 5 tjenestesteder sammenlignet med maiforslaget.

Stedene som i det reviderte forslaget vil bli opprettholdt er Mysen, Notodden, Tønsberg, Arendal og Tromsø.

For fullstendig oversikt over forslaget vises det til tabell i vedlegg 2 og kartene i vedlegg 3.

8.3.4 Praktiske førerprøver for lette klasser

Med førerkort for lette klasser menes i denne sammenheng praktiske prøver for klasse B (personbil) og BE (personbil med tilhenger).

Førerprøvene i disse to førerkortklassene utgjør hovedtyngden (over 80 %) av de ca 135 000 prøvene som gjennomføres hvert år. Brukergruppen er i hovedsak ungdom, men også personer som ønsker å utvide førerrett eller av ulike årsaker må opp til ny prøve.

Forslaget innebærer å redusere antall steder med 7 sammenlignet med dagens tilbud. Det er en økning på 11 tjenestesteder sammenlignet med maiforslaget. Av de 7 er det som nevnt innledningsvis ett sted som ikke tilfredsstiller krav til førerprøvesteder (Dalen i Telemark). På de andre stedene er avstand til alternativt tjenestested forholdsvis kort og det vurderes slik at det ikke vil gi vesentlig endring i reisevei for brukerne. En slik vurdering er blant annet gjort ut fra hvilket tilbud som gis andre steder i landet og reiseavstander der. Antall brukere

på de stedene der tilbudet foreslås nedlagt, er heller ikke så høyt at det i seg selv forsvarer å opprettholde tilbudet.

Stedene som i det reviderte forslaget vil bli opprettholdt er Mysen, Elverum, Kongsberg, Rjukan, Setesdal, Norheimsund, Sunndalsøra, Røros, Orkdal, Storslett og Lakselv.

For fullstendig oversikt over forslaget vises det til tabell i vedlegg 2 og kartene i vedlegg 3.

8.3.5 Praktiske førerprøver for tunge klasser

Med førerkort i de tunge klassene menes her klasse C1 (lett lastebil), klasse C1E (lett lastebil med tilhenger), klasse C (lastebil), klasse CE (lastebil med tilhenger), klasse D1 (minibuss), klasse D1E (minibuss med tilhenger), klasse D (buss) og klasse DE (buss med tilhenger).

Brukerne av førerprøver for tunge klasser er grovt sett todelt. Den ene gruppen er elever på tungbillinjer på videregående skoler, den andre er sjåfører med førerkort klasse B som skal utvide føreretten. Førerprøvetilbudet til elevene ved de 11 skolene i landet som har tungbillinje er behandlet i kapittel 8.4. Kort oppsummert er konklusjonen at med unntak av Sauda, anses tilbudet å være godt. I Sauda har det tidligere vært kjørt tungbilprøver etter behov, men en befaring av prøvestedet viser at lokale forhold tilsier at man ikke kan få en forsvarlig prøve av kandidatens ferdigheter for andre klasser enn C. Klassene CE, D og DE henvises til nærmeste alternative førerprøvested, som i revidert forslag er Haugesund. Det å kunne gi et best mulig tilbud til elevene ved tungbillinjen i Sauda er viktigste årsak til at tungbilprøver i Haugesund er lagt inn igjen i revidert forslag. For å utnytte ressursene best mulig og oppnå effektivisering, er det hensiktsmessig å samle tjenester på færrest mulig steder. I 2017 var det ca 11.000 tungbilprøver på landsbasis. Brukergruppen som har førerrett fra før, vil i stor grad være mobil og noe økning i reiseavstand bør være akseptabelt.

Forslaget innebærer å redusere antall steder med 11 sammenlignet med dagens tilbud. Det er likevel en økning på 7 tjenestesteder sammenlignet med maiforslaget.

Stedene som i det reviderte forslaget vil bli opprettholdt er Notodden, Tønsberg, Arendal, Haugesund, Sauda (bare C), Sogndal og Tromsø.

For fullstendig oversikt over forslaget vises det til tabell i vedlegg 2 og kartene i vedlegg 3.

8.3.6 Hallkontroll lette kjøretøy

Med hallkontroll for lette kjøretøyer menes forvaltningskontroll/myndighetskontroll av kjøretøy med vekt ≤ 3500 kg. Det vil si kontroll eller godkjenning av kjøretøy etter timebestilling eller drop-in.

Det gjennomføres 80–90 000 hallkontroller for lette kjøretøyer pr. år. Brukere av denne tjenesten er en blanding av privatpersoner og profesjonelle. Særlig for de profesjonelle er tidsbruk ved godkjenning av kjøretøy viktig. Samtidig er brukerne mobile og det er relativt kostnadskrevenne å opprettholde kontrollhaller med lav utnyttelsesgrad. Det er derfor behov for å gjøre vesentlige endringer i tjenestestrukturen. I revidert forslag er det derfor videreført en vesentlig reduksjon av antall tjenestesteder for hallkontroll av lette kjøretøy. Statens vegvesen vil legge til rette for mer bruk av ambulerende tjenester der dette er mulig.

Forslaget innebærer å redusere antall steder med 20 sammenlignet med dagens tilbud. Det er en økning på 3 tjenestesteder sammenlignet med maiforslaget.

Stedene som i det reviderte forslaget vil bli opprettholdt er Kongsvinger, Tønsberg og Arendal.

For fullstendig oversikt over forslaget vises det til tabell i vedlegg 2 og kartene i vedlegg 3.

8.3.7 Hallkontroll tunge kjøretøy

Med hallkontroll for tunge kjøretøyer menes forvaltningskontroll/myndighetskontroll av kjøretøy med vekt over 3500 kg. Det vil si kontroll eller godkjenning av kjøretøy etter timebestilling eller drop-in.

Det gjennomføres 20–25 000 hallkontroller for tunge kjøretøyer pr. år. Denne tjenesten har et flertall av profesjonelle brukere, som i utgangspunktet ønsker tjenestene så nært som mulig. Allikevel viser en undersøkelse Vegvesenet tidligere har gjennomført at det for mange brukere er viktigere med en kvalitativ god tjeneste som er tilgjengelig når man trenger den, enn kort reiseavstand. Den samme undersøkelsen viste også at brukere reiser til kontrollsteder lengre unna for å få gjennomført kontrollen når man ønsker det. Det viser at for disse brukerne er det viktig å ha tjenestene tilgjengelig når de trenger det. Dette, sammen med det faktum at vi allerede betjener mange av brukerne ved mobile tjenester, viser at det er rom for en viss reduksjon i tjenestetilbudet.

Forslaget innebærer å redusere antall steder med 12 sammenlignet med dagens tilbud. Det er likevel en økning på 2 tjenestesteder sammenlignet med maiforslaget.

Stedene som i det reviderte forslaget vil bli opprettholdt er Tønsberg og Arendal.

For fullstendig oversikt over forslaget vises det til tabell i vedlegg 2 og kartene i vedlegg 3.

8.4 Struktur opp mot steder for tungbilopplæring i videregående skole

Fylkeskommunene har et landsdekkende nett av videregående skoler som tilbyr utdanning som yrkessjåfører. Til sammen er det 11 steder spredt rundt i Norge hvor denne utdanningen tilbys. En viktig del av opplæringen er føreropplæring med førerprøve for tunge førerkortklasser (lastebil, lastebil m/tilhenger og buss).

Disse førerprøvene gjennomføres ved nærmeste trafikkstasjon. I forslaget til ny tjenestestruktur som ble levert 20. mai 2019 var det foreslått en del justeringer i førerprøvetilbudet.

I revidert forslag legges det, for de aller fleste skoler, opp til å tilby førerprøver på samme sted som i dagens struktur. Dette gjelder for følgende steder: Alta, Melbu, Stjørdal, Kristiansund, Os ved Bergen, Arendal, Notodden, Hønefoss og Våler i Solør.

For de resterende skolene foreslår vi følgende endringer:

Kaupanger

I dag kjøres førerprøvene med utgangspunkt fra den videregående skolen i Kaupanger. I tidligere foreslått tjenestestruktur ble disse prøvene flyttet til Førde (105 km) eller Bergen (207 km). Vårt reviderte forslag er at prøvene kjøres med utgangspunkt i Sogndal (10 km fra Kaupanger). Bakgrunnen er at utgangspunktet i Kaupanger gir svært begrensede muligheter for å variere innholdet i prøva. Med Sogndal som oppmøtested åpnes det for større variasjon og en unngår at mesteparten av avsatt prøvetid i alle prøver benyttes på den samme vegstrekningen til og fra Kaupanger.

Sauda

I dag kjøres førerprøvene med utgangspunkt fra den videregående skolen i Sauda. I tidligere foreslått tjenestestruktur ble disse prøvene flyttet til Stavanger (184 km) eller Bergen (198 km). Vårt reviderte forslag er at førerprøver for lastebil gjennomføres i Sauda. De øvrige klassene (lastebil m/tilhenger og buss) gjennomføres med utgangspunkt fra Haugesund (112 km fra Sauda). Bakgrunnen er at Statens vegvesen etter en faglig vurdering ikke finner at Sauda oppfyller faglige krav som førerprøvested for lastebil m/tilhenger og buss. Dette skyldes i hovedsak klare begrensninger i varierende vegforhold i området, som ikke gir mulighet til å lage tilstrekkelig med prøveruter med riktig innhold og variasjon.

For å sikre tilstrekkelig kompetanse utdanner også Forsvaret en god del førere til tunge kjøretøyer. Førerprøvene avholdes ved Finnsnes, Kristiansand, Lillestrøm og Hamar. Dette tilbudet vil fortsette som i dag.

8.5 Revidert forslag – konsekvenser for utekontrollaktiviteten

Når det i revidert forslag opprettholdes hallkontroll på enkelte steder som ble foreslått nedlagt i maiforslaget, får det også andre konsekvenser. Tønsberg er i dag landets nest største på hallkontroll av tunge kjøretøy. I maiforslaget ble hallkontrollen i Tønsberg foreslått flyttet til ny sambrukstasjon på Lønnebakke, ikke langt fra Skien. Når det i revidert forslag foreslås å opprettholde hallkontrolltilbudet i Tønsberg betyr det at det ikke er produksjonsmessig grunnlag for å etablere Lønnebakke som sambrukstasjon. Det vil sannsynligvis i stedet bli etablert en enkel kontrollstasjon. Det kan få betydning for hvordan man organiserer utekontrollaktiviteten i dette området. Tilsvarende vil opprettholdelse av tilbud om hallkontroll i Arendal medføre at økonomisk og produksjonsmessig grunnlag for å etablere sambrukstasjon ved Lohnelien vest for Kristiansand blir borte.

9 Samarbeid med andre offentlige eller private aktører

Det er gjort vurderinger av om det er oppgaver som kan overføres til private og om det er mulig å samarbeide med andre offentlige etater om levering av tjenester. Interne utredninger viser at begge deler er mulig, men det er juridisk enklere og raskere å etablere samarbeid om levering av tjenester med andre offentlige etater enn private aktører. De fleste av våre tjenester forutsetter at det fattes enkeltvedtak etter forvaltningsloven, og det er enklere å overføre dette til andre dersom det fremdeles er offentlig tjenestemann som skal stå for tjenesteleveransen. Offentlige etater kan være kommuner, fylkeskommuner eller statlige etater som NAV, Politi etc.

Statens vegvesens vurderer løpende om det er oppgaver som det kan være tjenlig å legge ut til private. I dag kjøper Statens vegvesen følgende oppgaver innenfor trafikant- og kjøretøyområdet:

- Systemutvikling
- Produksjon av førerkort, fartskriverkort, yrkessjåførbevis og vognkort
- Digitalt sertifikat til fartskriverkort
- Kjennemerkeproduksjon
- Forsikring på dagsprøvekjennemerker

Totalt utgjør dette kjøp av eksterne tjenester for i overkant av 50 millioner kroner hvert år. I tillegg er det ekstern distributør av data fra motorvognregisteret, og Trafikant- og kjøretøystudiet (TKS) er avhengig av kjøp av tjenester fra universiteter for ca. 10 millioner kroner årlig. (TKS er en helhetlig utdanning innenfor alle fagområdene på TK: sensor, tilsyn, utekontroll, kjøretøy/hallkontroll og merkantilt.)

I tillegg leverer statens vegvesen teoriprøver på vegne av flere andre etater, og godkjenning av kjøretøy for transport av farlig gods (ADR) på vegne av Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. Dette er tjenester som de ansvarlige etater selv må beslutte om kan privatiseres eller overføres til andre etater.

Etaten er nå inne i en stor omstillingsperiode som medfører ressursmessige utfordringer slik at kapasiteten nå vil måtte bli prioritert til oppgaver som tilhører kjernevirksomheten. I det videre arbeidet med tjenestestruktur vil man derfor fokusere på samarbeid som raskest bidrar til effektivisering og et godt tilbud til brukerne.

9.1 Samarbeid med andre offentlige etater

De aller fleste av våre tjenester forutsetter at det blir gjort enkeltvedtak etter forvaltningsloven. Det setter visse føringer for hvordan overføring til andre aktører kan skje. Overføring til andre medfører behov for en gjennomgang og tilpassing av relevant regelverk. Det kan for eksempel være for å endre loven med hensyn til hvem som skal levere en tjeneste eller legge inn mulighet for delegering. Dette vil ta noe tid – spesielt samtidig med at etaten omstilles og de ansatte opplever store forandringer i hva de jobber med, hvor de jobber og hvilke kolleger de har. Det antas at det vil ta to til tre år før tilpassing av regelverk kan være på plass for de første tjenestekområdene.

Noe av det som er viktig for etaten ved en mulig overføring av oppgaver, er å sørge for at kvaliteten i tjenesteytingen opprettholdes. Det må stilles krav til hvordan tjenestene leveres og hvilken kompetanse de må ha som skal ha ansvar for tjenesteytingen. Den praksis som er opparbeidet internt må formaliseres og implementeres i regelverk eller avtaler. Når andre skal levere tjenester på vegne av en annen, er det også naturlig at det settes av ressurser til å føre tilsyn med tjenestene.

De tjenestene som ligger best til rette for å innlede samarbeid med andre etater om, er levering av teoriprøver og skranketjenester. Noe av det viktigste man gjør i forbindelse med teoriprøver er å sjekke identitet for kandidatene og avsløre forsøk på juks. Begge deler krever kompetanse og erfaring. Selve teoriprøven gjennomføres i eget system med automatisk vedtak. Skranketjenester krever en del fagkompetanse slik de er organisert i dag. Men dette er under endring og førstelinje skranketjenester kan utvikle seg i retning av å hjelpe brukerne å benytte selvbetjening. Alternativt at saksbehandlerne har et enklere grensesnitt som krever mindre fagkompetanse enn i dag. Dersom brukerne har saker som krever mer fagkompetanse, vil de bli henvist til andrelinje. For å kunne samarbeide med andre om skranketjenester, må – i tillegg til tilpassing av regelverk, arbeidsprosess og avtaler – våre saksbehandlingssystemer tilpasses. Dette vil ta tid, spesielt for kjøretøyområdet som først må ferdigstille Autosysprosjektet.

I revidert forslag er det en rekke steder der det foreslås et begrenset sett av tjenester med skranketjenester, teoriprøver og/eller praktiske førerprøver for lette klasser. På slike steder, der behovet er begrenset og Statens vegvesen ikke har behov for kontrollhall, bør det på litt sikt vurderes om skranketjenestene og/eller teoriprøvene kan leveres i samarbeid med andre offentlige etater. Hvilke offentlige etater det er aktuelt å samarbeide med vil variere fra sted til sted, og samarbeidet kan være alt fra samlokalisering til at andre offentlige etater leverer tjenester på vegne av Statens vegvesen. Dette må utredes videre i Divisjon for trafikant og kjøretøy. Det må også vurderes nærmere hva som kan anses som servicetjenester og hva som er forvaltningsoppgaver. De stedene det er mest aktuelt med slikt samarbeid er Elverum, Kongsberg, Rjukan, Setesdal, Flekkefjord, Egersund, Sauda, Stord, Sunndalsøra, Oppdal, Røros, Orkdal, Brekstad, Sandnessjøen, Ørnes, Narvik, Storslett, Hammerfest og Longyearbyen. Utviklingen vil vise om det på lengre sikt kan være aktuelt flere steder.

Der hvor teoriprøver på sikt kan leveres av andre offentlige etater, gjelder det ordinære teoriprøver. Det omfatter også teoriprøver Statens vegvesen leverer på vegne av andre offentlige instanser (taxi, droneprøve, småflyprøve, trafikkdirigering, byggherre, transport av farlig gods etc.). Tilrettelagte teoriprøver krever at en sensor er til stede og leveres kun der vi har egnede lokaler og sensorer er tilgjengelig.

9.2 Overføring av oppgaver til private

Statens vegvesen har vurdert 6 oppgaver for privatisering, utover det som allerede er privatisert. Dette ble grundig beskrevet i rapporten fra mai 2019. Noen av de viktigste konklusjonene gjengis her.

- Informasjonsmøter om føreropplæring og mengdetrening og kurset Bilfører 65+ kan legges til godkjente trafikkskoler. Dette er tjenester som skal bidra til økt trafikk-sikkerhet, og er ikke lovpålagte tjenester. De skiller seg derfor fra de andre aktuelle

tjenestene ved at det ikke er krav om endringer i regelverk og det utøves heller ikke myndighet i gjennomføring av tjenestene.

- Opprettelse av en «teknisk instans» for kjøretøygodkjenning kan etableres hvis det er interesse i markedet, men en utskilling av all kjøretøygodkjenning fra Statens vegvesen vurderes som ikke hensiktsmessig nå.
- Brukerstøtte for selvbetjenings- og bransjeløsninger er vurdert til ikke å være egnet for privatisering.
- Teori- og praktiske førerprøver er komplekst og arbeidskrevende å utrede i denne fasen hvor det skjer omfattende organisatoriske endringer.

Avhengig av oppgaven er det store variasjoner i hvor omfattende prosessene ved eventuell privatisering vil være, men det vil være krevende prosesser.

EU-regelverk for 1)godkjenning av kjøretøy og 2)gjennomføring av praktiske førerprøver legger visse begrensninger på hvem som kan utføre disse oppgavene.

- 1) Godkjenning av kjøretøy må, dersom den ikke utføres av offentlig myndighet, utføres av såkalt «teknisk instans». Teknisk instans skal være uavhengig av andre deler av bilbransjen.
- 2) Sensorvirksomheten skal i henhold til regelverket være uavhengig av trafikkskolebransjen.

Privatisering av enkeltgodkjenning av kjøretøy, fastsettelse og kontroll av ID, avgjørelser knyttet til førerprøve og førerrett, vil betinge at det etableres en offentlig godkjennings- og tilsynsordning for å ivareta myndighetsutøvelsen som en slik privatisering vil innebære. Dette gjelder selv om det bare er saksforberedelsen som privatiseres. Det vil også gjelde dersom en privat aktør skal fatte avvisningsvedtak på grunn av manglende dokumentasjon av ID, forsøk på juks eller andre årsaker.

Det er vanskelig å si noe konkret om hva som kreves av ressurser til tilsyn med de områdene som er nevnt over. Det vil bl.a. måtte avhenge av hvordan de eventuelle private enhetene organiseres funksjonelt og geografisk. Videre hvordan det nærmere grensesnittet mellom hva som skal ivaretas av offentlig myndighet og hva som skal håndteres i de private enhetene avgrenses.

Det er viktig at tjenestene som ytes innenfor trafikant- og kjøretøyområdet har god dekning over hele landet. Etterspørselen varierer betydelig fra sted til sted og område til område, og det er grunn til å tro at fortjenesten for en privat aktør vil variere tilsvarende.

9.2.1 Oppgaver ved overføring av tjenester til private

Privatisering av tjenester som medfører myndighetsutøvelse krever mer omfattende forberedelser. I det følgende beskrives noen forhold som må ivaretas ved kjøp av slik tjenester fra private aktører.

Lov- og forskriftsendringer

Overføring av hele eller deler av en tjeneste som innebærer myndighetsutøvelse, krever endringer i lover og forskrifter som vegtrafikkloven, førerkortforskriften, trafikkopplæringsforskriften, utrykningsforskriften, sensorforskriften mm. Slike endringer vil gjøres bare en

gang, men vil i en periode kreve ressurser i Statens vegvesen så vel som i Samferdselsdepartementet.

Konkurransetsetting og avtale

Dersom en tjeneste skal overføres til private aktører må Statens vegvesen gjennomføre regelmessige anskaffelsesprosesser med utarbeidelse av detaljerte kravspesifikasjoner som sikrer nødvendig kontroll av myndighetsoppgavene samt oppfølging av kontrakt. Videre vil det være nødvendig med tilpasning av ulike datasystemer og etablering av sikker data-kommunikasjon til den private aktørens lokasjoner. En ordning med offentlig tjenestekjøp krever ressurser fra Statens vegvesen.

Privat aktør kan opphøre

Ved en eventuell konkurs hos en privat tilbyder, vil tjenesten mest sannsynlig måtte videreføres ved at Statens vegvesen må tilføre midler for å opprettholde tjenesten. Tjenester som godkjenning av kjøretøy og teoretiske og praktiske førerprøver er samfunnsoppgaver som dersom de er nede, vil føre til omfattende problemer.

Økt behov for tilsyn ved privatisering av oppgaver

Når oppgaver settes ut til private aktører må det føres tilsyn med virksomheten. Formålet med tilsyn er først og fremst å bidra til trafikksikkerhet, men også sikre like konkurransevilkår, hindre svindel, sikre forbrukerrettigheter og bidra til nullutslipps-samfunnet.

9.2.2 Mulige konsekvenser for tjenestestruktur

Dersom tjenester/myndighetshandlinger helt eller delvis skal overføres til private aktører vil det få vesentlig betydning for både tjenesteleveransemodell og tjenestestruktur i Statens vegvesen. Tjenestestrukturen for TK-området med kontroll av kjøretøy og praktisk førerprøve vil for eksempel bli vesentlig forskjellig fra en tjenestestruktur der ansvaret for disse tjenestene helt eller delvis er overført til privat(e) aktør(er). Behovet for desentrale tjenestesteder kan bli betydelig redusert. Det er tre av de seks vurderte oppgavene som vil få vesentlig betydning for tjenestestruktur dersom de overføres til private aktører. Det gjelder godkjenne og kontrollere kjøretøy, gjennomføre teoretisk førerprøve og gjennomføre praktisk førerprøve. Privatisering av disse oppgavene kan for eksempel medføre

- økt duplisering av hallkapasitet når to virksomheter skal ha haller til to forskjellige formål.
- økte utfordringer med å drive skranketjenestene rasjonelt og effektivt. Dersom teoriprøvene overføres til private aktører vil aktiviteten på etatens tjenestesteder synke betydelig (rundt 200 000 teoriprøver gjennomføres årlig).
- ekstra oppmøte for brukerne for innhenting av blide og signatur. I dag gjøres dette ved teoriprøven.
- utfordringer for rasjonell utnyttelse av ressurser ved sesongbetont arbeid som førerprøver for MC.
- at det blir utfordrende å levere resterende tjenester på effektiv måte over hele landet

10 Økonomiske og administrative konsekvenser

De økonomiske og administrative konsekvensene er vurdert for Statens vegvesen, næringsliv og enkeltpersoner. *Næringsliv* i denne sammenheng er hovedsakelig produsenter, importører, forhandlere og påbyggere av kjøretøy, transportbransjen samt trafikkskoler.

Trafikant- og kjøretøyområdet i Statens vegvesen har tre vesentlige kostnadselementer; personellkostnader, husleie og IKT. Tjenesteleveransemodell og -struktur påvirker de to første elementene, men i mindre grad IKT-kostnader. Digitalisering av tjenester og løsninger er en forutsetning for videre effektivisering av trafikant- og kjøretøyområdet, og vil fortsette uavhengig av endringer i tjenestestruktur. Kostnader til IKT er derfor ikke med i estimatene.

Økonomiske konsekvenser for Statens vegvesen er vurdert både for maiforslaget og revidert forslag opp mot dagens tjenestestruktur. Først er gevinst for maiforslaget beregnet, basert på en blanding av reelle kostnader og estimater. Med utgangspunkt i gevinstberegning for maiforslaget er det deretter beregnet bemanningsøkning og husleieøkning som følge av økning i antall tjenestesteder fra maiforslaget til revidert forslag. Det gir estimert effektivisering for revidert forslag til tjenestestruktur. Estimater for effektivisering av Statens vegvesen presenteres i kapittel 10.1.2 *Estimert effektiviseringsgevinst*.

For brukerne er det store gevinster ved bruk av digitale tjenester. Selvbetjeningsløsninger gjør at man slipper oppmøte og sparer tid og reisekostnader. Ny tjenestestruktur vil imidlertid medføre økning i reisetid og -veg for noen brukere. Det er gjort beregninger av endringer i gjennomsnittlig reisetid og -avstand for brukerne, både totalt og for hvert sted. Den kostnaden som påløper brukerne ved lengre reiseavstand, kalt brukerkostnad¹, er beregnet basert på samfunnsøkonomiske prinsipper og består av fire komponenter; tid, avstand, utslipp og ulykke. Redusert reising på grunn av selvbetjeningsløsninger er lagt inn i denne beregningen.

Det er gjort beregninger av hva endringene betyr for bilforhandlere for tunge kjøretøy, men det er ikke gjort kostnadsberegninger for andre berørte næringslivsaktører. For disse er det gjort vurderinger av konsekvenser. Årsaken til dette er at for å gjennomføre slike beregninger må vi vite hvor de forskjellige aktørene har tilhold. For aktører som det er mange av, må man forvente at gjennomsnittlig reisetid/-avstand blir omtrent som for privatpersoner.

10.1 Økonomiske konsekvenser for Statens vegvesen

10.1.1 Effektivisering

Våre tre vesentligste kostnadsfaktorer er som nevnt lønn, husleie og IKT, der lønnsutgifter utgjør den største andelen. Antall oppmøter for en tjeneste er den aller viktigste faktoren for hvor mye ressurser etaten må bruke for å betjene brukerne. Det mest effektive virkemiddelet for å effektivisere TK-området er derfor digitalisering, slik at antall oppmøter går ned. Da kan bemanning, og dermed lønnskostnadene, reduseres. Til en viss grad er det også mulig å redusere antall oppmøter ved å endre regelverk eller arbeidsprosesser, men her er

¹ For forklaring – se side 9; 2.2.3 Brukerkostnad

potensiale mindre fordi det er gjennomført en rekke forenklinger de siste årene. Det gjelder for eksempel etterkontroll av mangler ved kjøretøy hvor Statens vegvesens kontrollør på forhånd har valgt at mangelen kan utbedres hos et verksted eller av eier selv, eller fornyelse av førerkort på nett og innføring av digitalt førerkort. Regelverket vi er underlagt gjennom EØS-avtalen setter ellers en del begrensninger for hvilke kontroller og godkjenninger som myndighetene har mulighet til å overlate til andre.

Nest etter reduksjon i antall oppmøter, er det reduksjon i husleie som gir størst kostnadsreduksjon. Her har vi gjort flere tiltak, for eksempel å etablere sambrukstasjoner der vi både leverer hallkontroll og utekontroll på samme sted. Utnyttelsen av kontrollhallene blir bedre og kontrollhallene kan legges ned på enkelte trafikkstasjoner. Det betyr at de gjenværende tjenestene på en trafikkstasjon kan flytte til mindre og mer hensiktsmessige lokaler.

Digitalisering av tjenester gir redusert oppmøte i skranke. Når oppmøtet er redusert i tilstrekkelig grad, mener vi det er grunnlag for å redusere antall steder som leverer skranketjenester. Det medfører noe lengre reisevei for de som *må* møte opp, men det vil etter hvert gjelde få brukere. Derfor mener vi det i perioden 2020 til utgangen av 2024 vil være grunnlag for å redusere antall tjenestesteder med skranketjenester. Da etableres i stedet oppmøtesteder, der det kun leveres praktiske og/eller teoretiske førerprøver. Ofte vil dette kunne gjøres ut fra for eksempel rådhus, da oppmøtesteder som regel har redusert åpningstid. Statens vegvesen vil søke samarbeid med andre offentlige etater for å kunne levere tjenestene med lavest mulig kostnader på oppmøtesteder.

Et annet tiltak som gir reduserte kostnader er å tilpasse åpningstiden for den enkelte tjenesten slik at tilbudet kun er tilstrekkelig til å dekke behovet på hvert enkelt sted. Det gjelder ikke bare skranketjenester, men også for førerprøver og hallkontroll, selv om disse er basert på timebestilling. Allerede i dag er det gjennomført for mange steder og mange tjenester, og dette er noe som må videreføres etter som behovet utvikler seg.

10.1.2 Estimert effektiviseringsgevinst for maiforslaget

Det er tidligere gitt krav til effektivisering av trafikant- og kjøretøyområdet på mellom 250 og 350 millioner kroner. Effektiviseringsgevinst er estimert for maiforslaget, for å vurdere om det er innenfor rammen av effektiviseringskravet. For revidert forslag er effektiviseringsgevinst beregnet ved å anslå økte kostnader sammenlignet med maiforslaget.

Detaljert beskrivelse av forutsetningene for estimering av gevinster for maiforslaget er gitt i *vedlegg 2 Forutsetninger for gevinstberegning av maiforslaget*. De viktigste forutsetningene er

- Datagrunnlaget er tall fra 2017. Det forventes en økning antall tjenestehandlinger i tråd med befolkningsvekst, men det forventes at denne økningen kan håndteres gjennom ytterligere effektivisering.
- Plan for digitalisering følges.
- Selvbetjeningsgrad for nye selvbetjeningsløsninger utvikler seg i tråd med de anslag som ligger til grunn.
- Omstillingskostnader inngår ikke i beregningene. Man har valgt å konsentrere gevinstberegningen om årlige driftskostnader. Det er en konstant gevinst som antas å vedvare også etter at omstillingskostnader er tatt.

Under disse forutsetningene, er beregnet gevinst i størrelsesorden 275 millioner kroner. Av dette utgjør reduksjon i personellkostnader en gevinst på ca. 262 millioner kroner. Den største reduksjonen i personellkostnader relateres til reduksjon i antall skrankehenvendelser på grunn av digitalisering av tjenestene. Estimert gevinst knyttet til redusert husleie utgjør bare om lag 14 millioner kroner. Det er større usikkerhet knyttet til reduksjon i husleie enn reduksjon i personellkostnader. Det er blant annet fordi eiendomskostnader for eide lokaler ikke inneholder kapitalkostnader og at det er vanskelig å forutse hva slags lokaler som er tilgjengelig der man får endret behov for lokaler.

10.1.3 Estimert effektiviseringsgevinst for revidert forslag

Beregninger for revidert forslag er gjort med utgangspunkt i maiforslaget. Økte kostnader for revidert forslag er knyttet til økt bemanningsbehov, økte reisekostnader og økte eiendomskostnader. For maiforslaget var det beregnet et fremtidig bemanningstall tilstrekkelig til å levere forventet etterspørsel på alle tjenester. I beregningen av revidert forslag er det antatt at bemanning av de «*gjeninnførte*» tjenestestedene skjer ved ambulering. Som tidligere beskrevet må reisetid ved ambulering anses som tapt produksjonstid, uavhengig av om reisen til annet tjenestested gjennomføres innenfor eller utenfor normal arbeidstid. Reisetid innenfor normal arbeidstid er direkte tapt produksjonstid, og reisetid utenfor normal arbeidstid ønskes vanligvis tatt ut ved avspasering på seinere tidspunkt. Tapt produksjonstid er lagt inn som økt bemanningsbehov i beregningsmodellen. I tillegg påløper reisekostnader for reise mellom der de er fast stasjonert og dit de ambulerer.

Dette gir en beregnet gevinst av revidert forslag til tjenestestruktur i størrelsesorden 255 millioner kroner. Sammenlignet med maiforslaget viser beregningene en redusert gevinst på husleie på ca. 6 millioner kroner, redusert gevinst på personell på ca. 7 millioner kroner og økt bemanningsbehov på grunn av økt ambulering tilsvarende 8,8 årsverk. Det må også beregnes økt tilsynsaktivitet for de stedene der andre offentlige etater leverer tjenester på våre vegne. Det antas økt tilsynsbehov tilsvarende 2–4 årsverk. Totalt en årlig redusert effektiviseringsgevinst tilsvarende ca. 20 millioner kroner.

Dette viser lave ekstrakostnader ved ambulering. Dette har blant annet sammenheng med at flere av stedene som er lagt inn igjen er små steder med lav etterspørsel, noe som medfører at tilgjengeligheten/åpningstiden på disse stedene kan være lav. Dersom man for å øke servicegraden skal ambulere oftere enn behovet tilsier, vil kostnadene øke.

10.2 Konsekvenser for brukerne

De mest brukte tjenestene Statens vegvesen leverer er kjøretøyregistrering (salgsmelding og omregistrering av kjøretøy) og førerkorttjenester (inkl. andre rettighetsbevis som ADR og yrkessjåførbevis). Flere av disse tjenestene er allerede digitalisert og digitalisering av tjenester skal videreføres. Det innebærer at ved utgangen av 2024 vil de fleste av disse tjenestene være digitalisert og brukerne slipper å møte på en trafikkstasjon. Med en selvbetjeningsgrad på 90 % betyr det at 1,6 millioner tjenestehandlinger som tidligere ble håndtert i skranken på trafikkstasjonene utføres digitalt. For brukerne av disse tjenestene

betyr utviklingen en vesentlig bedring av tilgjengeligheten og redusert tidsbruk. Det er en viktig forutsetning for de endringene som foreslås.

For de tjenestene som krever oppmøte vil forslaget til tjenestestruktur for noen brukere innebære en økning i reisetid og –avstand. For det store flertallet av brukerne er økningen av mindre betydning, men for andre gir forslaget negative utslag. Det er som regel på steder der tjenestetilbudet er redusert eller fjernet på grunn av lav etterspørsel eller der faglige krav gjør et sted uegnet for praktiske førerprøve.

For å vurdere konsekvensene av forslaget til endringer i tjenestestruktur har Statens vegvesen fått utført beregninger av *gjennomsnittlig* reiseavstand og –tid for hvert tjenestested. Dette er gjort både for maiforslaget og for revidert forslag. Beregningene er gjort fra to punkter i hver kommune til nærmeste tjenestested for de enkelte tjenester. Der hvor forskjellen i avstand til to tjenesteder er under 20 %, fordeles reisene mellom disse stedene. Volum for de forskjellige tjenestene er hensyntatt. Reduksjonen i oppmøter på grunn av selvbetjeningsløsninger er med i beregningene. Ut fra gjennomsnittlig reisetid og –avstand er *Brukerkostnad* beregnet basert på samfunnsøkonomiske prinsipper.

Beregningene viser at brukerkostnaden er redusert fra 69 millioner kroner til 25 millioner kroner fra maiforslaget til revidert forslag. Det antyder at man har truffet forholdsvis godt med endringene som er foreslått i revidert forslag.

Enkelte grupper får betydelig reiseavstand til enkelte tjenester med foreslått tjenestestruktur, men beregningene viser at det gjelder en forholdsvis liten del av befolkningen.

10.2.1 Økonomiske konsekvenser for kjøretøybransjen

Endringer i tjenestestruktur for kontroll og godkjenning av kjøretøy i hall gir størst konsekvenser for profesjonelle brukergrupper. I hovedsak gjelder dette produsenter, importører, forhandlere og påbyggere av kjøretøy, som skal ha godkjent nye eller påbygde kjøretøy. Selv om hallkontrolltjenestene er forsøkt plassert i nærheten av steder hvor det er mange av disse aktørene, er det ikke til å komme fra at enkelte vil måtte forflytte kjøretøy lengre enn i dag for å få de godkjent. Dette er også angitt i beskrivelsen av hvert enkelt sted der vi foreslår å legge ned hallkontroll for tyngre kjøretøy.

Som nevnt driver Statens vegvesen allerede en betydelig oppsøkende virksomhet (ambulerende tjenester) der det er betydelig reiseavstand og når flere kjøretøy skal godkjennes samtidig. Dette avbøtende tiltaket er ikke tatt med i beregningen av de økonomiske konsekvensene for de nevnte aktørene. Med kunnskapen om de ulike saks- typene, erfaringen med ambulerende tjenester, samt kunnskap om lokale forhold/nærings- liv, skal det kunne etableres et godt tilbud av ambulerende tjenester i fremtidig divisjon. Det bør foreligge en felles struktur for etablering av slike tjenester, med mulighet for å ta hensyn til særlige lokale forhold i landet. Dette for å sikre likebehandling og forutsigbarhet internt og eksternt, samt unngå påstander om konkurransevridning og forskjellsbehandling i bransjen. Gjennomføringen må også ivareta kravene til effektivisering av virksomheten.

10.2.2 Økonomiske konsekvenser for transportbransjen

Transportbransjen er bruker av godkjenning av kjøretøy, førerkorttjenester, kompetanse- bevis (ADR og YSK), farts skriverkort. Godkjenning av kjøretøy gjøres som regel ved

import/nybilsalg eller påbygging. Det er beskrevet i avsnittet over. Tilleggsgodkjenning eller re-godkjenning av for eksempel kjøretøy for dyretransport, må gjøres ved oppmøte på et av stedene vi leverer denne tjenesten. Dette er kjøretøy som i stor grad beveger seg på vegnettet der tjenestene tilbys, og de foreslåtte endringene antas å ikke ha vesentlig betydning for bransjen.

Tjenestene knyttet til løyver, kortutstedelse og registrering av kompetanse vil i meget stor grad være digitalisert innen utgangen av 2024. Vi ser at profesjonelle brukere er raske til å ta i bruk digitale tjenester der de er tilgjengelige. Endringer i tjenestestruktur for skranketjenester antas derfor å få mindre betydning for bransjen.

10.2.3 Økonomiske konsekvenser for trafikkskoler

Trafikkskolene stiller med bil når elevene skal ta praktisk førerprøve. I dag finnes det ikke noe praktisk alternativ til dette. Når prøvestedet er lengre unna, vil det gå med mer tid til transport fram og tilbake. Det er elevene som betaler for dette, slik at kostnadmessig vil det i mindre grad påvirke trafikkskolene. Den ekstra tiden som går med til å frakte kandidatene til prøvestedet vil imidlertid medføre at trafikklærerne får mindre tid til å drive opplæring av andre elever.

I tillegg vil trafikkskolene vanligvis la elevene øve i det området førerprøven skal foregå, før selve førerprøven tas. Det kan gå med mer tid til transport dersom prøvestedet er lengre unna. Også her vil kostnadene overføres elevene, men trolig vil dette inngå som en del av den totale opplæringen.

10.2.4 Økonomiske konsekvenser for enkeltpersoner

Det er allerede slik at de fleste brukerne (enkeltpersoner) av trafikant- og kjøretøytjenestene kun har behov for å møte på våre tjenestesteder to ganger. Det er ved teoriprøve og praktisk førerprøve for bil (klasse B). Enkelte brukere vil ha utvidelse av førerrett, f.eks. for tilhenger (klasse BE) eller tung/mellomtung motorsykkel (klasse A/A2). Da vil det være behov for et ekstra oppmøte. For disse brukerne vil det være en økning i reiseavstand, men sammenlignet med andre tjenester er det få brukere. På enkelte av dagens tjenestesteder er det registrert bare 20–30 MC-prøver i året. 16-åringene som skal ta førerprøve for lett motorsykkel er kanskje den gruppen som blir hardest rammet av reduksjonen i førerprøvesteder for MC, i og med at de ikke har muligheter for egentransport.

Den største endringen for enkeltpersoner er at det innen utgangen av 2024, i liten grad vil være behov for å møte opp for det vi i dag kaller skranketjenester. Mange av dem er allerede digitalisert og innen utgangen av 2024 vil de aller fleste av disse tjenestene være nett-baserte. Det viktigste som fremdeles vil kreve oppmøte er 1) å ta bilde til førerkort og 2) fremstilling av kjøretøy til kontroll.

- 1) Det er foreslått at ID-kort og innsamling av bilde og signatur skal samordnes for alle offentlige behov. Det vil redusere/fjerne behovet for oppmøte hos Statens vegvesen for å ta bilde til førerkort.
- 2) Når det gjelder fremstilling av kjøretøy til kontroll, så vil endringer i tjenestestruktur gi konsekvenser, ved at antall steder med kontrollhall foreslås redusert.

For den enkelte bruker anses ikke økt reiseavstand som følge av revidert forslag å være stor ekstrabelastning, men i samfunnsøkonomisk sammenheng er det en kostnad å regne med fordi det gjelder så mange.

10.3 Oppsummering økonomiske konsekvenser

I kapitlene *10.1 Økonomiske konsekvenser for Statens vegvesen* og *10.2 Konsekvenser for brukerne* er hhv. effektiviseringsgevinster for Statens vegvesen og brukerkostnad for brukerne beregnet. Sammenligner man revidert forslag til tjenestestruktur med maiforslaget, ser man at økte kostnader for Statens vegvesen i revidert forslag er i størrelsesorden 20–23 millioner kroner, mens redusert brukerkostnad er omtrent 43 millioner kroner. Det antyder at det samfunnsøkonomisk vil være regningssvarende å innføre revidert forslag til tjenestestruktur framfor maiforslaget.

10.4 Administrative konsekvenser

Trafikant- og kjøretøytjenester vil fremdeles leveres på en rekke steder over hele landet. I revidert forslag til tjenestestruktur legges det opp til at etaten fremdeles skal være tilstede med forskjellige tjenester på 78 steder fra Hammerfest og Kirkenes i nord til Kristiansand i sør. Det er en nedgang fra 81 steder i dagens tjenestestruktur og opp fra 68 steder i maiforslaget. Tar vi også hensyn til at tjenester foreslås flyttet til andre tjenestesteder og omfattende digitalisering av tjenester, betyr dette en reduksjon i antall statlige stillinger på disse stedene. Det er digitaliseringen og endret bruksmønster som er hovedårsaken til nedgangen i antall stillinger. Steder med liten etterspørsel vil uansett bemannes ambulerende så langt det er praktisk mulig. Totalt sett medfører dette en reduksjon i statlige stillinger på de fleste av de stedene Statens vegvesen er representert i dag. Sammenlignet med maiforslaget gir revidert forslag en økning i antall stillinger tilsvarende 12–17 årsverk på landsbasis.

For Statens vegvesen er det få eller ingen administrative konsekvenser av endringer i tjenestestruktur. Omlegging fra en organisasjon basert på regioner til divisjoner som skjer fra 1. januar 2020, vil imidlertid kunne gi klarere styringslinjer innenfor TK-området og økt fleksibilitet i disponering av ressurser. Det kan gjøre det enklere å implementere ny tjenestestruktur.

Vedlegg 1 – Beskrivelse av tjenestesteder

Dette vedlegget inneholder en oversikt over alle tjenestesteder. For hvert sted gis det blant annet en oversikt over tjenestetilbud i dagens tjenestestruktur, maiforslaget og revidert forslag til tjenestestruktur, samt konsekvenser for brukerne.

<Dokumentet er vedlagt som separat fil>.

Vedlegg 2 – Tabell med oversikt over tjenestestruktur

Tabellen viser både dagens tjenestestruktur og forslag til tjenestestruktur ved utgangen av 2024 for alle Statens vegvesens regioner.

<Tabellen er vedlagt som separat fil>.

Vedlegg 3 – Kart for hver enkelt tjeneste

Dette vedlegget viser kart for hvor de enkelte tjenestene leveres i dag og hvor de leveres dersom foreslått tjenestestruktur innføres.

<Vedlagt som separat fil>.

Vedlegg 4 – Forutsetninger for gevinstberegning

Kilder og definisjon av data

Datagrunnlaget er tall fra 2017 og er hentet fra etatens saksbehandlingssystemer som Autosys, Timeplan (hallkontroll) og HR-systemer. Det er forventet lik produksjon i årene fremover, bortsett fra på de tjenestene som tas over av selvbetjeningsløsninger. For rettighetsbevissaker og kjøretøyregistreringer er det estimert et nedtrekk, metoden for dette er beskrevet under.

Estimert nedtrekk på rettighetsbevis og kjøretøyregistreringer

Rettighetsbevissaker

Når det gjelder rettighetsbevissaker har vi benyttet følgende handlinger i beregningen av gevinst:

- Tap av førerkort/midlertidige kjøretillatelser
- Fornøyelse av førerkort (avh. av elektronisk helseattest)

Antall handlinger som det ikke er beregnet gevinst på er her 238 500, disse er med alle år. Dette gir en slik utvikling på rettighetsbevissakene:

2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
519 000	511 375	506 800	502 225	435 150	394 600	354 050	316 550	291 550

Dette gir et nedtrekk på rettighetsbevissaker som følger:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
% ned:	1,5 %	2,4 %	3,2 %	16,2 %	24 %	31,8 %	39 %	43,8 %

Kjøretøyregistreringer

Når det gjelder kjøretøyregistreringer har vi benyttet følgende handlinger i beregningen av gevinst:

- Tap av vognkort/midlertidig vognkort
- Eierskifte/salgsmelding
- Omregistrering
- Tap av kjennemerke
- Av- og påregistrering

Antall handlinger som det ikke beregnet gevinst av er førstegangs registrering (36 534), disse er med alle år.

2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1 317 318	1 248 554	951 805	727 909	602 600	553 962	506 166	459 678	432 794

Dette gir et nedtrekk på kjøretøyregistreringer som følger:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
% ned:	5 %	28 %	45 %	54 %	58 %	62 %	65 %	67 %

NB! I 2018 er vi her allerede inne i det 4. året etter innføring på eierskifte/salgsmelding (55% ned fra lanseringsåret) 2017 tallet var her 569 370 noe som kalkulert gir 1 423 425 handlinger i lanseringsåret 2015. Vi regnet tilbake med 2017 tall til lanseringsåret for deretter å beregne nedtrekk fremover i tid.

Estimert nedtrekk på merkantile ansatte – teoretisk

Når det gjelder vår beregning av teoretisk antall ansatte på merkantil har vi benyttet antall handlinger (rettighetsbevissaker og kjøretøyregistreringer) på lokasjon i 2017 og delt på antall merkantile ansatte i samme år. Vi får da et forhåndstall som vi mener tar høyde for alle oppgaver som merkantil utfører. Den vil også inkludere tiden som den merkantile venter på kunder, uten alternativt arbeid.

Dette forhåndstallet benytter vi utover alle resterende år (2018–2025), opp mot teoretisk nedtrekk i handlinger.

Modellen vil altså vise den teoretiske beregningen av antall ansatte på merkantil pr år, som følge av teoretisk beregnet gevinst av selvbetjening.

Beregning av gevinstrealisering

Totale kostnader

Totale kostnader er beregnet slik:

Husleie + Driftskostnader + Leiekostnader Hall + Leiekostnader MC + Personellkostnader

Leieinntekter er ikke tatt med som en inntekt til TK.

Vi gjør oppmerksom på at de totale kostnadene som fremkommer i denne beregningsmodellen ikke er de totale kostnadene for TK. Det er kun tatt med kostnader til personell og lokale. TK har en rekke andre kostnader som ikke vises i vår modell, men som vi antar er konstante uavhengig av nedbemanning og nedleggelse av lokasjoner.

Personellkostnader

Personell kostnader er beregnet slik:

(Ansatte Trafikant + Ansatte Utekontroll + Ansatte Kjøretøy + Ansatte Merkantil + Ansatte Tilsyn og godkjenning + Ansatte Stab + Ansatte TK-tjenester + Ansatte ledere nivå 2 + Ansatte ledere nivå 3 + Ansatte ledere nivå 4 + Ansatte Vegdirektoratet) * 865 000

Nøkkeltall til en ansatt i 2017:

Lønn per ansatt	750
IKT kostnad per ansatt	50
Reisekostnad per ansatt	50
Rekvisita, mobil og øvrig	15

Det er som nevnt over benyttet nøkkeltall i modellen. Nøkkeltallene er utarbeidet av Statens vegvesen til bruk i beregning av kostnader og effektivisering. Disse ligger på Statens vegvesens intranett. Nøkkeltall er basert på gjennomsnittsberegninger og grunnlag for personellkostnadene (2017) samsvarer av den grunn ikke 100 % med det faktiske regnskap.

Kostnader ved avvikling

Regionene har etablert sitt scenario 1 av hvilke steder som er ønsket videreført som i dag, hvilke som blir endret og hvilke som blir avviklet. Ut fra dette har gruppen etablert en modell for dette scenarioet. Dersom det vil være behov for ytterligere nedtrekk på kostnader, må det utarbeides et scenario 2.

Husleie servicekontor

Det er lagt til grunn husleiesatsene som var utarbeidet i områdegjennomgangen, husleien inkluderer ikke parkering. Derfor er det lagt inn satsene for parkering som er 25 000 for lite servicekontor, 50 000 for middels servicekontor og 100 000 for stort servicekontor.

Omstillingskostnader

De stedene som det bygges nye lokaler vil gi omstillingskostnader. Disse kostnadene er ikke lagt inn i modellen og må forklares i rapporten på annen måte.

Husleie

Ved de lokasjonene der TK er samlokalisert med andre, vil husleien til TK øke dersom andre avdelinger flytter ut av bygget. Byggets husleie vil altså være den samme, men det er færre å dele husleiekostnaden på. Dette er informasjon vi ikke sitter på i dag og er ikke hensyntatt i modellen.

Vi har også lokasjoner der det flyttes ansatte fra en nedlagt lokasjon. Husleien i vår modell er ikke økt på tilflyttingsstedet. Men det kan være at lokasjoner må tilpasses/bygges ut for å få flere kontorplasser, noe som vil medføre økning i husleie for TK. Da heller ikke dette er informasjon vi sitter på i dag er det ikke hensyntatt i modellen.

Antall ansatte

I beregningen er det brukt antall årsverk, ikke antall ansatte.

Beregning av revidert forslag

De økte kostnadene for revidert forslag er beregnet i forhold til maiforslaget. Det er tatt utgangspunkt i at alle steder der vi gjeninnfører en eller flere tjenester, bemannes ved ambulering. Det vil ikke nødvendigvis bli slik alle steder, men det gir et estimat som skal dekke det økte bemanningsbehovet. Reisetid vil være tapt produksjonstid, og den må erstattes for at etterspørselen etter tjenester skal dekkes. I tillegg kommer reisekostnader og økt husleie. Unntaket fra denne beregningsmodellen er bemanning av hallkontroll i Tønsberg og Arendal. Ved at dette legges inn igjen i revidert forslag, vil ikke de planlagte sambrukstasjonene på Lønnebakke ved Skien og Lohnelier ved Kristiansand bli etablert, og stordriftsfordelen blir borte. Derved er dagens bemanning for hallkontroll på disse stedene lagt inn i beregningen av revidert forslag.

Reisetid og –avstand mellom to steder er hentet fra <https://www.vegvesen.no/trafikkbeta>. For å beregne total reisetid og reiseavstand er det beregnet hvilken åpningstid man må ha for å dekke behovet, avrundet opp til hele dager. Er det behov for to personer to dager i uka for å dekke etterspørselen etter tjenester, blir det 4 reiser t/r. Reisekostnader er beregnet som bruk av bil og med Statens regulativ. Denne beregningsmetoden medfører at der hvor etterspørselen er meget lav, gir det liten åpningstid på den enkelte tjeneste. Dersom åpningstid for den enkelte tjeneste utvides fordi det skal være et ukentlig tilbud selv om behovet dekkes med sjeldnere tilbud, vil kostnadene øke tilsvarende. For eksempel er det slik at hvis etterspørsel etter en tjeneste på et sted tilsier åpningstid en dag per måned, og det er krav om at tilbudet skal være tilgjengelig en dag per uke, vil ambuleringskostnadene for dette stedet firedobles.

Behovet for lokaler varierer med tjenestetilbudet. Der hvor tjenestene som «gjeninnføres» i revidert forslag medfører samme lokalbehov som i dag, er dagens husleie benyttet som beregningsgrunnlag. De stedene Statens vegvesen eier lokalene kan ha spesielt lav husleie fordi det regnskapsmessig ikke avsettes midler til vedlikehold. Det vil gi et noe skjevt bilde av kostnadene forbundet med å opprettholde tjenestene på stedet. Over tid må det på flere av disse stedene forventes et oppgraderingsbehov.

Der hvor tjenestene som leveres tilsier et annet behov for lokaler enn man har i dag, er det lagt inn estimert husleie for hver kategori tjenestested med tre «graderinger». Lavest husleie på små steder og høyest husleie i byer med større press i eiendomsmarkedet. Estimaten er utarbeidet i samarbeid med eiendomsseksjonen i Vegdirektoratet.

Kostnadsøkning mellom maiforslaget og revidert forslag omfatter altså økte husleie- kostnader og økt bemanning som følge av ambulering eller økt fast bemanning. I tillegg vil samarbeid med andre offentlige etater om levering av tjenester medføre økt tilsynsbehov.