



TILDELINGSBREV
TIL
FORBRUKERTILSYNET

2023

Erik Saglie

Ekspedisjonssjef

Sissel Annie Husebråten

Saksbehandler

Dokumentet er elektronisk godkjent og har derfor ikke håndskrevne signaturer



Barne- og
familiedepartementet

INNHold

1. INNLEDNING	3
2. OVERORDNEDE UTFORDRINGER OG PRIORITERINGER	3
2.1. ET SLAGKRAFTIG OG EFFEKTIVT FORBRUKERTILSYN	3
3. MÅL- OG RESULTATKRAV FOR 2023	3
3.1. OVERORDNEDE MÅL PÅ FORBRUKERFELTET	3
3.2. MÅL FOR FORBRUKERTILSYNET I 2023	4
3.3. TILSYNSARBEIDET	5
3.4. MEKLINGSARBEIDET	6
3.5. SAKENE TIL FORBRUKERKLAGEUTVALGET	7
4. BUDSJETTILDELING OG FULLMAKTER	8
4.1. TILDELINGER 2023	8
4.2. FULLMAKTER 2023	9
5. FORVALTNING, STYRING OG UTVIKLING	9
5.1. REGJERINGENS FELLESFØRINGER	9
5.2. REGJERINGENS TILLITSREFORM	10
5.3. DIGITALISERING, DIGITAL SIKKERHET, SAMFUNNSSIKKERHET OG BEREDSKAP	11
5.4. OPPFØLGING AV SAKER FRA RIKSREVISJONEN	12
5.5. OPPFYLLELSE AV SPRÅKLOVA § 13	12
6. RAPPORTERING OG RESULTATOPPFØLGING	12
6.1. VIRKSOMHETS- OG REGNSKAPSRAPPORTERING	12
6.2. RAPPORTERING PÅ SÆRSKILTE TEMA	13
6.3. STYRINGSKALENDER	14

20. desember 2022

1. Innledning

Barne- og familiedepartementet redegjør i dette brevet for bevilgningene Forbrukertilsynet disponerer og hvilke inntekter som forutsettes i 2023. Tildelingsbrevet er basert på Prop. 1 S (2022-2023) for Barne- og familiedepartementet og Stortingets behandling, jf. Innst. 14 S (2022-2023).

I dette tildelingsbrevet utdyper og konkretiserer departementet forventningene til Forbrukertilsynet for 2023.

Der ikke annet er sagt, legges det til grunn at den løpende virksomheten videreføres. I tilfeller hvor Forbrukertilsynet vurderer å avslutte eller nedprioritere oppgaver som er en del av den løpende virksomheten eller som er gitt som spesielle oppdrag, skal departementet orienteres. I tillegg til føringer i tildelingsbrevet, gjelder føringer og krav gitt i [Instruks for økonomi- og virksomhetsstyringen i Forbrukertilsynet](#).

Eventuelle nye styringssignaler og budsjetttildelinger i løpet av 2023 vil bli gitt i supplerende tildelingsbrev. Forbrukertilsynet skal planlegge ressursene slik at bestillinger fra BFD i løpet av året kan gjennomføres.

2. Overordnede utfordringer og prioriteringer

2.1. Et slagkraftig og effektivt Forbrukertilsyn

Forbrukertilsynet skal være et tilsynsorgan med høy tillit og legitimitet hos forbrukere, næringslivet og andre samfunnsaktører.

I 2023 blir det viktig å fortsette arbeidet med et slagkraftig og effektivt Forbrukertilsyn. Det helhetlige ansvaret for klagesaker, tilsynet med forbrukervernregler og kunnskapsoppbyggingen i samme organisasjon, skal gi positive ringvirkninger i form av bedre samordning og et sterkere og mer effektivt forbrukervern. Arbeidet med å styrke dette fortsetter i 2023.

Arbeidet med omorganiseringen av forbrukerapparatet i perioden 2018-2021 var ressurskrevende for virksomhetene. Omorganiseringen og økningen i antallet forbrukerklager i den samme perioden førte til en økning i restanser og saksbehandlingstid ved meklings og behandling av klager til Forbrukerklageutvalget. Det vil være viktig å sørge for at saksbehandlingstiden i løpet av 2023 kommer ned på et nivå som gjør at tilbudet om klagebehandling blir effektivt og godt for brukerne.

Forbrukertilsynet gir veiledning og fører tilsyn med åpenhetsloven som trådte i kraft 1. juli 2022. I 2023 vil Forbrukertilsynets veiledning til virksomhetene som omfattes av åpenhetsloven stå sentralt.

3. Mål- og resultatkrav for 2023

3.1. Overordnede mål på forbrukerfeltet

Departementet har for 2023 følgende overordnede mål på forbrukerfeltet:

- Et godt system for klagebehandling som er kjent for forbrukerne
- Et effektivt tilsyn på prioriterte områder
- Bedre forutsetninger for et bærekraftig forbruk

- En sterkere stilling for forbrukerne i møte med digitaliseringen

Gjennom sin virksomhet har Forbrukertilsynet hovedansvar for at de to første målene blir realisert. Tilsynet skal også medvirke til realiseringen av de to andre målene.

3.2. Mål for Forbrukertilsynet i 2023

Målene for Forbrukertilsynet er satt på områder der departementet vurderer at utfordringene og behovet for endring er størst. Under noen av målene har departementet fastsatt styringsparametere, resultatkrav og rapporteringskrav. Disse målene, sammen med styringsparametere og resultatkravene, skal være utgangspunkt for Forbrukertilsynets redegjørelse for risikovurderinger og presentasjon av risikoreducerende tiltak i første tertialrapport. Departementet legger til grunn at de mål, styringsparametere, og oppgaver som presenteres her ikke er uttømmende for hva Forbrukertilsynet skal arbeide med i 2023.

Hovedoppgavene for Forbrukertilsynet er å:

- Bidra til at forbrukernes rettigheter ivaretas og at forbrukerne kan ta informerte valg
- Forebygge og stoppe ulovlig markedsføring, urimelige kontrakter og andre former for urimelig handelspraksis rettet mot forbrukere
- Etablere god veiledning for å gjennomføre effektivt tilsyn med virksomheter på prioriterte områder
- Mekle ved klager på kjøp mellom forbrukere og mellom forbrukere og næringsdrivende for å oppnå minnelig løsning mellom partene
- Forberede saker som bringes inn for Forbrukerklageutvalget og sikre at sakene kan behandles effektivt og med god kvalitet
- Redusere saksbehandlingstiden for forbrukerklagene
- Kartlegge og bygge opp kunnskapsgrunnlaget i forbrukersektoren

Forbrukertilsynet må være synlig i norsk offentlighet gjennom å fremme et sterkt forbrukervern, videreutvikle et helhetlig tvisteløsningstilbud og gjennom å løfte fram særlig prioriterte områder. Relevante virkemidler kan f.eks. være kronikker, høringsuttalelser, rapporter, fagartikler, foredrag og informasjonsvirksomhet i relevante fora.

Tilsyn og veiledning med åpenhetsloven er et prioritert område for Forbrukertilsynet i 2023. BFD forventer at Forbrukertilsynet fortsetter arbeidet med å utvikle god veiledning til virksomhetene som er omfattet av loven, og sørger for en ensartet tolkning av OECDs retningslinjer for flernasjonale selskaper sammen med det nasjonale kontaktpunktet for ansvarlig næringsliv.

Forbrukertilsynet har et særskilt ansvar for å ivareta kunnskapsgrunnlaget på forbrukerområdet. I 2023 skal Forbrukertilsynet styrke kapasitet og kompetanse på dette feltet.

Forbrukertilsynet startet i 2021 utviklingen av et opplæringsverktøy som skal bidra til kunnskap hos barn og unge om reklame og hvordan markedsføring påvirker oss. Verktøyet kalles Reklameskolen og ble klart til bruk for ungdomsskoleelever i 2022. Forbrukertilsynet har i 2022 også startet arbeidet med å videreutvikle verktøyet til å inkludere nye målgrupper. I 2023 skal verktøyet være klart til bruk på barnetrinnet. BFD og Forbrukertilsynet skal også ha dialog om videreutvikling av verktøyet for bruk i videregående opplæring. Oppdatering og

vedlikehold av verktøyet foretas av Forbrukertilsynet. Videre er det en viktig oppgave å nå ut til skolene med verktøyet.

Som et ledd i arbeidet med å sikre forbrukerne i strømmarkedet, skal Forbrukertilsynet i samråd med Reguleringsmyndigheten for Energi vurdere behov for nye sanksjonsmuligheter og eventuelt fremme forslag til regelverksendringer. Forbrukertilsynet skal også bidra inn i annet regelverksarbeid på forbrukerområdet.

Saksbehandlingstiden for meklingsaker og saker til Forbrukerklageutvalget vil være et viktig styringsparameter for 2023. Innsatsen med å redusere restanser og saksbehandlingstid har høy prioritet i 2023.

Forbrukertilsynet har en veiledningsplikt overfor forbrukere og næringsdrivende om alle deler av sin virksomhet. Samtidig har Forbrukerrådet fortsatt et særskilt ansvar for å informere forbrukere om deres rettigheter og plikter. For å sikre mest mulig effektiv ressursbruk, må Forbrukertilsynet samarbeide planmessig og tett med Forbrukerrådet for å unngå dobbeltarbeid og gjøre det klart for forbrukerne hvor de skal henvende seg.

Forbrukertilsynet er vertsorganisasjon for Forbruker Europa. Forbruker Europa bistår forbrukere med klager over landegrensene i EU/EØS-området og er en del av det europeiske nettverket av forbrukerkontorer. I tillegg er Forbruker Europa nasjonalt kontaktpunkt for den felleseuropeiske klageportalen for netthandel over landegrensene i EU/EØS- området.

3.3. Tilsynsarbeidet

Norske forbrukere har et sterkt vern, men rettighetene og interessene deres settes stadig på prøve som følge av mer komplekse markeder, digitalisering, handel med personopplysninger og nye markedsføringsmetoder. Det er derfor avgjørende at Forbrukertilsynet opprettholder best mulig tilsyn med at reglene i markedsføringsloven og øvrig forbrukervernlovgivning som det fører tilsyn med, blir overholdt. Forbrukertilsynet skal også bidra med faglige innspill til prosesser for å styrke forbrukernes stilling i møte med digitaliseringen, og for å sikre et effektivt tilsyn med forbrukervernreglene på sikt. Dette inkluderer å delta i arbeid med å sikre barns forbrukervern i digitale medier og arbeidet med Stortingsmeldingen om trygg digital oppvekst.

BFD forutsetter at Forbrukertilsynet vektlegger nødvendig internasjonalt arbeid og EØS-arbeid, og herunder deler sine erfaringer, deltar i tilsynsaksjoner og samarbeider om saksbehandling, samt fremmer norske posisjoner i relevante fora. Dette innebærer også at Forbrukertilsynet følger rettsutviklingen på sitt ansvarsområde og informerer departementet på egnet måte.

Forbrukertilsynet leder arbeidet i et tilsynsforum hvor Datatilsynet og Konkurransetilsynet deltar for å styrke tilsynet på digitalområdet. Vi viser til omtale av tilsynsforumet og utfordringene på digitalområdet i Meld. St. 25 (2018-2019) *Framtidas forbruker- grønn, smart og digital*, og ber om at dette samarbeidet fortsetter.

Departementet har fastsatt følgende mål for tilsynsarbeidet:

- *Et effektivt tilsyn på prioriterte områder*

I 2023 skal Forbrukertilsynet prioritere å føre tilsyn med:

- Klima- og miljøpåstander i markedsføring
- Markedsføring og avtalevilkår i digitale kanaler, og med digitale produkter og tjenester, herunder markedsføring rettet mot barn og unge
- Markedsføring og avtalevilkår på strømmarkedet
- Markedsføring av finansielle tjenester, med særlig fokus på at standardavtaler innrettes etter ny finansavtalelov
- Åpenhetsloven

Forbrukertilsynet skal med grunnlag i egne vurderinger og tilgjengelige ressurser, også føre tilsyn på andre områder.

Følgende rapporteringskrav er fastsatt for tilsynsarbeidet:

Rapporteringskrav 2023 (årsrapport)
RK1. Antall saker tatt opp med næringsdrivende på prioriterte områder, jf. listen over.
RK2. Antall saker tatt opp med næringsdrivende totalt.
RK3. Antall orienteringsbrev og utarbeidelse av veiledninger på prioriterte områder.
RK4. Antall orienteringsbrev og utarbeidelse av veiledninger totalt.
RK5. Antall vedtak varslet og fattet med tvangsmulkt og overtredelsesgebyr på prioriterte områder.
RK6. Antall vedtak varslet og fattet med tvangsmulkt og overtredelsesgebyr totalt.

Forbrukertilsynet skal i årsrapporten rapportere og vurdere status, aktiviteter og resultater for tilsynsarbeidet på hele sitt ansvarsområde. Departementet ber om at Forbrukertilsynet i rapporteringen gir en kvalitativ vurdering av resultatene, og kort redegjør for andre gjennomførte tiltak på de prioriterte områdene og effektene av disse. De gjennomførte tiltakene med effekter skal i årsrapporten oppsummeres ved hjelp av kulepunkter.

3.4. Meklingsarbeidet

Det er utviklet et system som skal sikre forbrukerne tilgang til god og effektiv løsning av klagesaker utenfor domstolene. Skal systemet for behandling av forbrukerklager tjene formålet og bli brukt, må det fungere og være kjent. Følgende mål er derfor fastsatt for arbeidet med klagesaksbehandling:

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

Forbrukertilsynets arbeide med meklings og tvisteløsning skal medvirke til å realisere dette målet. Meklingsstilbudet er basert på lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklage_loven) som trådte i kraft 1. januar 2021. Andelen løste saker, behandlingstider og undersøkelser om brukertilfredshet er parameter for hvor godt systemet for klagebehandling er. I tillegg kan antallet henvendelser, innkomne saker, behandlede saker og brukerundersøkelser si noe om hvor godt kjent systemet er.

Følgende styringsparametere, resultat- og rapporteringskrav er fastsatt for meklingsarbeidet:

Styringsparameter	Resultatkrav for 2023	Rapportering
S1. Andel saker som er løst eller avsluttet som følge av mekling og veiledning fra Forbrukertilsynet.	R1. 65 %	Tertial og årsrapport
S2. Tilfredshet med saksbehandlingen i Forbrukertilsynet	R2. Bedre score enn 3,5 på en skala fra 1 til 5 i en tilfredshetsundersøkelse.	Årsrapport
S3. Saksbehandlingstid	R3. Meklingen skal være avsluttet innen 90 dager. I særlig komplekse saker kan fristen forlenges, jf. forbrukerklageloven § 12.	Tertial og årsrapport.

Følgende øvrige rapporteringskrav er fastsatt for meklingsarbeidet:

RK7. Antall mottatte meklingssaker til Forbrukertilsynet	Tertialrapport
RK8. Antall meklingssaker behandlet i Forbrukertilsynet (innenfor og utenfor området for Forbrukerklageutvalget)	Tertial- og årsrapport
RK9. Andel som i undersøkelser svarer at de har kjennskap til systemet for løsning av meklingssaker utenfor rettssystemet	Årsrapport
RK10. Rapportering iht. § 8 i forskrift til forbrukerklageloven	Årsrapport

3.5. Sakene til Forbrukerklageutvalget

Forbrukertilsynet skal arbeide for at tvister om forbrukerkjøp, håndverkertjenester og angrerett som ikke løses ved mekling/ordinær klagesaksbehandling, kan behandles i Forbrukerklageutvalget på en god og hurtig måte.

Behandlingstiden for sakene til Forbrukerklageutvalget er et viktig styringsparameter for 2023. Omstillingen har medført en betydelig restanse av ubehandlede saker som medfører at saksbehandlingstiden på nåværende tidspunkt er for høy. Det er derfor et mål i 2023 å redusere saksbehandlingstiden til et normalnivå, jf. S4 under.

Følgende styringsparametere er fastsatt for saker til Forbrukerklageutvalget:

Styringsparameter	Resultatkrav for 2023	Rapportering
S4. Saksbehandlingstid	R5. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på under tre måneder i løpet av året, regnet fra klage er forkynt til vedtak er sendt til forkynning.	Årsrapport. Tertialrapport med prognoser for restanseutviklingen.

Følgende øvrige rapporteringskrav er fastsatt for saker til Forbrukerklageutvalget:

RK11. Gjennomsnittlig behandlingstid for sakene til Forbrukerklageutvalget. I tertialrapporten også prognose for å nå resultatkrav 5.	Tertial- og årsrapport
---	------------------------

RK12. Antall innkomne saker til Forbrukerklageutvalget	Tertial- og årsrapport
RK13. Antall saker forberedt til Forbrukerklageutvalget	Tertial- og årsrapport
RK14. Antall saker avgjort av Forbrukerklageutvalget	Tertial- og årsrapport
RK15. Antall prinsipielle saker til Forbrukerklageutvalget	Årsrapport
RK16. Rapportering iht. § 8 i forskrift til forbrukerklageloven	Årsrapport

I mangel av gode parameter for kvaliteten på saksbehandlingen, ber vi om at tilsynet i tilknytning til rapporteringen gjør en kvalitativ vurdering. Denne kan ta utgangspunkt i grad av anvendelse og omtale av avgjørelsene, aksepten for avgjørelsene blant brukerne, eller andre relevante forhold.

4. Budsjettildeling og fullmakter

4.1. Tildelinger 2023

Med utgangspunkt i Prop. 1 S (2022-2023), Innst. 14 S (2022-2023) og Stortingets budsjettvedtak av 16. desember 2022 tildeles følgende midler for 2023:

Kapittel 868 Forbrukertilsynet

(i 1 000 kroner)

Post	Betegnelse	Tildeling 2023
01	Driftsutgifter	128 388
<i>Sum kap. 868</i>		<i>128 388</i>

I 2023 er bevilgningen økt med 1,2 mill. kroner i forbindelse med at endringer i forskrift om urimelig handelspraksis trer i kraft fra 1. januar 2023. Endringen utvider Forbrukertilsynets ansvar til å omfatte å føre tilsyn med forskriftens § 1 første ledd nr. 14 om pyramidespill.

Fra 2022 ble det innført en ny virksomhetsspesifikk og hendelsesbasert premiemodell for betaling av pensjonspremie for statlige virksomheter. Bevilgningen på posten ble derfor redusert med 3,365 mill. kroner i Saldert budsjett 2022. Det har kommet fram at det ble beregnet en for høy kompensasjon som følge av den nye premiemodellen for virksomhetene i 2022. Posten reduseres derfor med 0,168 mill. kroner i 2023. Se nærmere omtale i Prop. 1 S (2022-2023) for Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

I 2022 ble det budsjettert med en reduksjon i reiseutgifter på om lag 14 pst. av reiseutgiftene før pandemien. Denne reduksjonen økes til 20 pst. i 2023.

Departementet gjør oppmerksom på følgende i *Prop. 1 LS (2022-2023) Skatter, avgifter og toll 2023*, pkt. 5.1.4, siste avsnitt: «Det er satt av et sjablonmessig beløp som skal dekke økt arbeidsgiveravgift hos arbeidsgivere i offentlig sektor, se punkt 2.4.17 i Prop. 1 S Gul bok (2022-2023). I Revidert nasjonalbudsjett 2023 vil regjeringen komme tilbake til Stortinget med forslag til konkrete endringer på kapittel og post.»

Kapittel 3868 Forbrukertilsynet

(i 1 000 kroner)

Post	Betegnelse	Budsjett 2023
02	Tilskudd	2 629
<i>Sum kap. 3868</i>		2 629

Barne- og familiedepartementet stiller med dette ovennevnte bevilgning til disposisjon for Forbrukertilsynet, jf. § 7 i Reglement for økonomistyring i staten.

4.2. Fullmakter 2023

A. Budsjettfullmakter som må delegeres hvert år, og som med dette delegeres

- Fullmakt til nettobudsjettering ved utskifting av utstyr (post 01), på de vilkår som fremgår av rundskriv R-110, punkt 2.2.
- Fullmakt til å inngå leieavtaler og avtaler om kjøp av tjenester utover budsjettåret, på de vilkår som fremgår av rundskriv R-110, punkt 2.3.

B. Budsjettfullmakter som virksomheten må søke Barne- og familiedepartementet om samtykke til å benytte seg av i hvert enkelt tilfelle:

- Overføring av ubrukt driftsbevilgning fra et år til neste, jf. Bevilgningsreglementet § 5.
- Overskridelse mot innsparing i løpet av de tre følgende budsjettår, på de vilkår som fremgår av rundskriv R-110, punkt 2.6.
- Overskridelse av driftsbevilgninger med inntil 2 prosent av bevilgningen mot tilsvarende merinntekter, på de vilkår som fremgår av rundskriv R-110, punkt 2.4.

5. Forvaltning, styring og utvikling

5.1. Regjeringens fellesføringer

I. Antall lærlinger skal stå i et relativt forhold til virksomhetens størrelse

Statlige virksomheter skal ha lærlinger tilknyttet seg, der antallet lærlinger skal stå i et relativt forhold til virksomhetens størrelse. Virksomheter med mer enn 75 ansatte skal til enhver tid ha minst en lærling, og større virksomheter bør ha ambisjon om flere enn en lærling.

Forbrukertilsynet skal også hvert år vurdere om det er mulig å tilby opplæring i nye lærefag og om antallet lærlinger kan økes. Alle statlige virksomheter skal tilknytte seg til opplæringskontoret OK stat eller et annet opplæringskontor. I tillegg ber vi om at Forbrukertilsynet arbeider for å ta imot studenter i praksis i tråd med intensjonene i arbeidslivsrelevansmeldingen. I årsrapporten for 2023 skal Forbrukertilsynet rapportere følgende: Antall lærlinger, om det er vurdert å øke antall lærlinger og eventuelt innenfor hvilket fag, samt hvilket opplæringskontor virksomheter er tilknyttet. Forbrukertilsynet skal også rapportere på arbeidet med å ta imot studenter i praksis. Virksomheter som ikke har oppfylt kravene må redegjøre for grunnen til dette og for hva de har gjort for å oppfylle kravene.

II. Redusere konsulentbruken

Arbeidet med effektivisering utgjør en integrert del av den ordinære styringsdialogen mellom departement og virksomhet og følger de allmenne prinsippene for styring i staten.

Forbrukertilsynet skal arbeide for å redusere konsulentbruken på områder der det ligger til rette for å bruke interne ressurser og kompetanse. Utover informasjons- og holdningskampanjer skal tjenester fra kommunikasjonsbransjen som hovedregel ikke benyttes. Forbrukertilsynet skal i årsrapporten for 2023 rapportere om konsulentbruken, herunder om iverksatte tiltak og konkrete resultater i arbeidet med å følge opp fellesføringen. Dersom det er fagområder og/eller kompetanseområder i Forbrukertilsynet der en benytter konsulenter i særlig grad, skal bakgrunnen for dette omtales nærmere. Forbrukertilsynet skal som en del av rapporteringen også gi en overordnet omtale av ev. kjøp av konsulent tjenester fra kommunikasjonsbransjen (alle typer kommunikasjonstjenester) i 2023 og opplyse om totalbeløp for kjøp av slike tjenester.

III. Virksomheten skal vurdere mulighetene for desentralisert arbeid og legge til rette for dette der det er hensiktsmessig

Forbrukertilsynet skal vurdere hvilke muligheter den har for økt bruk av desentralisert arbeid, for å oppnå mer desentralisering av statlige arbeidsplasser og styrke lokale fagmiljøer, som kan gi distriktspolitisk gevinst. Dette vil være særlig aktuelt ved utlysning av stillinger, men kan også være aktuelt for eksisterende ansatte som ønsker dette. Slikt desentralisert arbeid bør fortrinnsvis kombineres med mulighet til å tilhøre et lokalt kontorfellesskap der det er tilgjengelig. Dersom økt bruk av desentralisert arbeid ikke lar seg gjennomføre i Forbrukertilsynet, skal dette begrunnes særlig. Eksempel på dette vil være dersom det medfører at Forbrukertilsynet ikke kan levere godt på sine hovedoppgaver. Forbrukertilsynets ledelse har ansvar for å legge rammene rundt hvordan økt bruk av desentralisert arbeid skal gjennomføres i sin virksomhet etter drøfting med de ansatte og deres organisasjoner. Dette må gjøres ut fra juridisk rammeverk, arbeidsfelt, oppgaver og kompetansebehov. Forbrukertilsynet skal i årsrapporten redegjøre for sin vurdering av mulighetene for desentralisert arbeid, omfang og bruk av desentralisert arbeid og erfaringene med dette. Dersom Forbrukertilsynet ikke har hatt økning i desentralisert arbeid eller dersom bruken har gått ned, skal det særlig redegjøres for årsakene til dette.

5.2. Regjeringens tillitsreform

Målet med tillitsreformen er å øke handlingsrommet og gi mer faglig frihet til førstelinjen i staten og i kommunesektoren, slik at offentlig sektor samlet sett blir mer brukervennlig. Reformen skal bidra til at utprøving i større grad enn i dag brukes som metode for å levere tjenester med god kvalitet. Innholdet i reformen skal skapes i tett samspill med brukerorganisasjoner, tillitsvalgte og ledelse i alle offentlige virksomheter. Arbeidet skal i hovedsak skje etter initiativ fra lokalt hold.

Departementet ber Forbrukertilsynet vurdere relevante tiltak innenfor eget ansvarsområde som kan inngå som del av tillitsreformen, herunder nye forsøk og piloter. Det er viktig at fagforeningene blir involvert i dette arbeidet. Forbrukertilsynet skal rapportere om status for tiltak i første tertialrapport 2023. Til samme tidspunkt sendes eventuelle forslag som krever departementets tilslutning.

5.3. Digitalisering, digital sikkerhet, samfunnssikkerhet og beredskap

5.3.1. Digitalisering

Det vises til fast rapportering til departementet på digitaliseringsprosjekter og annen digital utvikling i virksomheten. Ved digitalisering av virksomhetens tjenester er det viktig at disse er sikre, sammenhengende og brukerrettede.

BFD legger til grunn at arbeidet med "[orden i eget hus](#)" fortsetter. Forbrukertilsynet skal ha oversikt over hvilke data den håndterer, hva dataene betyr, hva de brukes til, hvilke prosesser de inngår i, og hvem som kan bruke dem.

Digitalisering av offentlig sektor skal gi bedre tjenester for innbyggerne, mer effektiv ressursbruk i offentlige virksomheter og legge til rette for produktivitetsøkning i samfunnet. En forutsetning for effektivisering er at de ansatte har nødvendig digital kompetanse slik at de kan bruke digitale verktøy på en trygg og effektiv måte.

Oppdrag 1: Forbrukertilsynet bes om å rapportere inn nye prosjekter og/eller oppdatere informasjonen for eksisterende prosjekter i BFDs nye rapporteringsløsning for digitaliseringsprosjekter og annen digital utvikling innen fastsatt frist. Frist: 1. oktober 2023.

Oppdrag 2: Forbrukertilsynet skal gi en oversikt over hvilke tiltak som er gjennomført i virksomheten for heving av digital kompetanse blant sine ansatte. Frist: Årsrapport for 2023.

5.3.2. Digital sikkerhet, samfunnssikkerhet og beredskap

Den spente sikkerhetssituasjonen i Europa har medført et skjerpet digitalt risikobilde for norske virksomheter. Nasjonal sikkerhetsmyndighet (NSM) påpeker at utviklingen øker gapet mellom trusselen og sikkerhetsnivået i norske virksomheter og samfunnsfunksjoner. Det er derfor viktig å øke forståelsen for trussel- og risikobildet og iverksette tiltak mot de trusler som samfunnet står overfor i det digitale domenet. BFD legger til grunn at Forbrukertilsynet etterlever Nasjonal sikkerhetsmyndighet sine grunnprinsipper for IKT-sikkerhet.

BFD forutsetter at Forbrukertilsynet holder seg kontinuerlig oppdatert om de åpne risiko- og trusselvurderinger fra de nasjonale etterretnings- og sikkerhetstjenestene. Departementet forutsetter videre at Forbrukertilsynet raskt iverksetter nødvendige sikkerhetstiltak hvis situasjonen skulle tilsi dette. Departementet legger til grunn at Forbrukertilsynet utvikler og opprettholder sin sikkerhetsfaglige kompetanse basert på trussel- og risikobildet, og slik har evne til å gjøre vurderinger av egen sikkerhet og aktuelle tiltak.

Forbrukertilsynet skal sørge for å ha gode styringsaktiviteter for å følge opp arbeidet med digital sikkerhet for egne tjenester. Vi viser her til Digdirs oversikt over styringsaktiviteter: [Styringsaktiviteter | Digdir](#)

Styringen av Forbrukertilsynets informasjonssikkerhet skal inngå som en del av den generelle virksomhetsstyringen.

Oppdrag 1:

Forbrukertilsynet skal i 2. tertialrapport fremsende virksomhetens plan for å håndtere en IKT-sikkerhetshendelse og gjenopprette normaltilstand, ref. Nasjonal strategi for digital sikkerhet og NSMs grunnprinsipper for IKT-sikkerhet.

Oppdrag 2:

Forbrukertilsynet skal i årsrapporten for 2023 rapportere om følgende:

- Når reviderte virksomheten sist sin ROS-analyse? Hvilke områder er identifisert som de med høyest risiko for virksomheten?

- Når reviderte virksomheten sist sitt krise- og beredskapsplanverk? Beskriv kort hva planverket omfatter.
- Når gjennomførte virksomheten sist kriseøvelse? Beskriv kort de viktigste læringspunktene fra evalueringen av øvelsen.
- Når reviderte virksomheten sist sitt styringssystem for informasjonssikkerhet? Beskriv kort ledelsessystemet.

5.4. Oppfølging av saker fra Riksrevisjonen

I de tilfeller hvor Riksrevisjonen har tatt opp konkrete forhold, skal Forbrukertilsynet iverksette nødvendige tiltak slik at de forhold som påpekes blir rettet opp. Departementet ber om å bli orientert om hvordan eventuelle merknader fra Riksrevisjonen er eller vil bli fulgt opp i etatsstyringsmøtene. Forbrukertilsynet skal oversende departementet kopi av svarbrev til Riksrevisjonen når korrespondansen går direkte mellom Riksrevisjonen og etaten.

5.5. Oppfyllelse av språklova § 13

BFD minner om at virksomheten skal følge bestemmelsene i språklova § 13 om bruk av bokmål og nynorsk i allment tilgjengelige dokumenter. Sentrale statsorganer skal over tid bruke minst 25 prosent av både bokmål og nynorsk i allment tilgjengelige dokumenter. I henhold til § 14 skal statsorgan også gjøre skjemaer og andre selvbetjeningstjenester tilgjengelige på bokmål og nynorsk samtidig.

6. Rapportering og resultatoppfølging

6.1. Virksomhets- og regnskapsrapportering

Årsrapporten skal presentere en helhetlig vurdering av virksomhetens ansvarsområde, herunder en kvalitativ vurdering av:

- mål- og resultatoppnåelse og gjennomføringen av tiltak
- styringsparametere, der det ikke er formulert konkrete mål
- effekten av egen innsats og prioriteringer
- risiko og særlige utfordringer.

Det er viktig at årsakene til vesentlige avvik fra mål og resultatkrav blir forklart på en utfyllende måte. Rapporteringen vil danne grunnlag for utarbeidelsen av resultatrapporteringen i Prop. 1 S.

Årsrapport og regnskap for budsjettåret 2023 skal sendes departementet innen 15. mars 2024. Forbrukertilsynet skal fra 2023 føre regnskap i henhold til Statlige regnskapsstandarder (SRS).

Tertialrapportene skal hovedsakelig være avviksrapporter der virksomheten redegjør for avvik, risiko for avvik og virksomhetens håndtering av dette. Det skal rapporteres om økonomi slik at både forbruk per dato og planlagt forbruk for resten av året framkommer på en oversiktlig måte. Faktisk og ventet mer-/mindreforbruk i forhold til budsjettet skal kommenteres kort. I tillegg skal det rapporteres om status for gitte oppdrag, i tråd med det tildelingsbrevet legger opp til.

Om nødvendig må Forbrukertilsynet på departementets forespørsel kunne gi rask dokumentasjon på regnskaps- og resultatutviklingen. For øvrig vises til Instruks for økonomi- og virksomhetsstyringen i Forbrukertilsynet, revidert per 01.03.21.

Tema	Telletidspunkt	Frist til BFD
Årsrapport og regnskap for 2022	31. desember 2022	15. mars 2023
Rapport per 1. tertial 2023	1.mai 2023	1.juni 2023
Rapport per 2. tertial	1. september 2023	2. oktober 2023
Årsrapport og regnskap for 2023	31. desember 2023	15. mars 2024

6.2. Rapportering på særskilte tema

Tema	Oppdrag	Rapportering
Risikovurderinger	Redegjøre for risikovurderinger og presentasjon av risikoreducerende tiltak knyttet til mål- og resultatkrav i tildelingsbrevets del 3.2 til 3.5.	Første tertial-rapport
Personalforvaltning	1. Redegjøre kort for virksomhetens oppfølging av IA-avtalen. 2. Rapportere på regjeringens fellesføringer.	Årsrapport
Aktivitets- og redegjøringsplikter	Redegjøre kort for virksomhetens oppfølging av likestillings- og diskrimineringsloven.	Årsrapport
FNs bærekraftsmål	Rapportere på virksomhetens oppfølging av bærekraftsmålene	Årsrapport del III

6.3. Styringskalender

Måned	Dato	Aktivitet
Februar		Eventuelle innspill til revidert nasjonalbudsjett 2023. Dersom det på årsbasis forventes overforbruk eller underforbruk på budsjettposter der Forbrukertilsynet har forvaltningsansvar, skal departementet varsles.
		Avslutning statsregnskapet for 2022 (jf. eget brev). Bekreftelser av årsregnskapet og evt. omposteringer. Forklaringer til statsregnskapet.
Mars	15.	Årsrapport og regnskap for 2022.
Mars/april		Etatsstyringsmøte vår.
Mai		Innspill tekstmøte i Prop. 1 S for 2024, jf. bestilling i eget brev.
Juni	1.	Rapport per 1. tertial 2023.
September		Eventuelle innspill til nysalderingen for statsbudsjettet 2022. Gjelder nødvendige og uforutsette endringer på regelstyrte poster og mindreforbruk på rammestyrte poster.
Oktober	2.	Rapport per 2. tertial 2023.
		Innspill til satsingsforslag for 2024 etter dialog med departementet.
		Fremleggelse av Prop. 1 S (2023-2024) med foreløpig budsjetttramme for 2024.
		Dialog om tildelingsbrevet for 2024 innledes.
Oktober/ november		Etatsstyringsmøte høst.
Desember		Utsending av tildelingsbrev for 2024.
		Innspill til underfordeling på 01-poster med prosentvis fordeling på underpost 1 Lønn og godtgjørelser og underpost 2 Varer og tjenester.

Kopi: Riksrevisjonen