

Saksbehandler: Tone Li Sandvik
Epost: tone.li.sandvik@forbrukerradet.no

Vår dato: 24.02.2015

Vår referanse: 15/1289 - 1

Deres dato:

Deres referanse:

Hvordan bli best på service?

Forbrukerrådet har siden 2005 testet landets kommuner. Den siste kommunetesten ble utført i 2013. I testene har Forbrukerrådet utgitt seg for å være privatpersoner, og henvendt seg til kommunene på e-post, telefon og via kommunenes nettsider. Kommunene er testet på service, tilgjengelighet og informasjonskvalitet.

Forbrukerrådet har nå tatt kontakt med de ti kommunene som gjorde det spesielt bra i kommunetesten i 2013, eller har hatt gode resultater over flere tester med spørsmålet: «Hvorfor har kommunen blitt så god?» Innspillene vi har fått er sammenfattet i rapporten «Best på service blant norske kommuner – slik arbeider de beste».

Forbrukerrådet håper rapporten kan være til inspirasjon til andre kommuner i Norge.

Suksessoppskriften finner dere her:

Bokmål: [Best på service blant norske kommuner – slik arbeider de beste](#)

Nynorsk: [Best på service blant norske kommunar – slik arbeider dei beste](#)

Oversikt over hvordan deres kommune gjør det i Forbrukerrådets kommunetester:
[Forbrukerrådets kommunetester](#)

Lett tilgjengelig prisinformasjon

Som en del kommunetestene har Forbrukerrådet sjekket hvor lett det er å finne priser på kommunenes nettsider. Mange kommuner har oppnådd svake resultater på dette området. Gebyrregulativet er den eneste prisoversikten mange kommuner har for å vise hva kommunens tjenester koster. Dette gjelder for eksempel priser på tjenester som strengt tatt ikke er «gebyrer», slik som pris for SFO, kulturskolen eller omsorgstjenester.

Forbrukerrådet har i nedenstående rapport beskrevet hvorfor vi mener prisinformasjonen ikke er god nok, og kommet med flere innspill til hvordan gebyrregulativ kan utformes og hvordan priser bør gjøres tilgjengelig for innbyggerne.



Forbrukerrådet har samlet råd til kommunene i denne rapporten:
[Forbrukerrådets tips til bedre pris- og gebyrinformasjon.](#)

Lykke til videre i arbeidet!

Vennlig hilsen
FORBRUKERRÅDET

Anne Haabeth Rygg
Fagdirektør offentlige tjenester og
samferdsel

Tone Li Sandvik
Seniorrådgiver

Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke signatur.