



Instruks  
for økonomi- og virksomhetsstyringen i

# Forbrukertilsynet

Fastsatt av departementsråden  
med virkning fra og med 01.03.2021



Barne- og  
familiedepartementet

## **INNHold**

<b>1</b>	<b>Innledning.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Departementets overordnede ansvar .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Forbrukertilsynets myndighet og ansvar.....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Styringsdialogen.....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Krav til Forbrukertilsynets interne styring og øvrige bestemmelser.....</b>	<b>6</b>

# 1 Innledning

Instruksen er fastsatt av Barne- og familiedepartementet (BFD), jf. § 3 andre ledd i Reglement for økonomistyring i staten.

Formålet med instruksen er å beskrive myndighets- og ansvarsfordelingen mellom departementet og Forbrukertilsynet, styringsdialogen og krav til interne styringsprosesser i Forbrukertilsynet. Gjennom dette skal instruksen bidra til god måloppnåelse og effektiv bruk av statens ressurser og god kvalitet i den styrings- og planleggingsinformasjon som utgjør grunnlaget for beslutninger på ulike nivå.

Økonomi- og virksomhetsstyringen i Forbrukertilsynet skal følge Reglement for økonomistyring i staten (heretter kalt reglementet), Bestemmelser om økonomistyring i staten (heretter kalt bestemmelsene) og rundskriv på økonomiområdet, med de tilføyelser og presiseringer som fremgår av bestemmelsene i denne instruks og Forbrukertilsynets interne instruks. Det vises for øvrig til de årlige tildelingsbrevene til Forbrukertilsynet.

## 2 Departementets overordnede ansvar

Statsråden i BFD er ansvarlig overfor Stortinget for virksomheten Forbrukertilsynet. Departementets overordnede ansvar følger av reglementet § 7. Dette innebærer blant annet å stille bevilgningene til disposisjon, formidle mål, resultatkrav og rapporteringskrav og delegere myndighet og fullmakter til Forbrukertilsynet gjennom tildelingsbrev.

BFD har det administrative ansvaret for Forbrukertilsynet. BFD har også ansvaret for å gjennomføre styringsdialogen med Forbrukertilsynet.

Departementet skal holde tilsynet i nødvendig grad orientert om budsjettprosessen og kan be Forbrukertilsynet om innspill i statsbudsjettprosessen.

## 3 Forbrukertilsynets myndighet og ansvar

### 3.1 Formål og oppgaver

Forbrukertilsynet er et faglig uavhengig forvaltningsorgan, administrativt underlagt BFD. Forbrukertilsynet skal arbeide for å gjøre markedene enklere og tryggere for forbrukerne. Kongen og departement kan ikke styre Forbrukertilsynets utøving av myndighet i enkeltsaker eller generelle lovtolkning.

Forbrukertilsynet har fire hovedoppgaver:

- Føre tilsyn med forbrukervernregler
- Mekle ved klager på kjøp mellom forbrukere og mellom forbrukere og næringsdrivende
- Forberede saker for Forbrukerklageutvalget

- Ivareta kunnskapsgrunnlaget på forbrukerområdet.

Markedsføringsloven, og forskrifter til denne loven, regulerer Forbrukertilsynets tilsynsvirksomhet. Når det gjelder tilsynsvirksomheten, skal Forbrukertilsynet forebygge og stoppe ulovlig markedsføring, urimelige kontraktsvilkår og andre former for urimelig handelspraksis rettet mot forbrukere. Dette gjøres gjennom dialog og forhandlinger med de næringsdrivende, ved effektiv bruk av tilgjengelige sanksjoner, og gjennom veiledning og god informasjonsvirksomhet. Ved sin virksomhet bidrar Forbrukertilsynet også til at forbrukernes rettigheter ivaretas og at forbrukerne kan ta informerte valg.

Når det gjelder meklingsarbeidet, skal Forbrukertilsynet mekle ved klager på kjøp mellom forbrukere og mellom forbrukere og næringsdrivende for å oppnå en minnelig løsning mellom partene. Saker der partene ikke blir enige, kan bringes inn til Forbrukerklageutvalget. Dette innebærer at tilsynet organiserer arbeidet i utvalget og forbereder sakene slik at disse kan behandles effektivt og med god kvalitet av utvalget. Forbrukerklageloven, og forskrifter til loven, regulerer denne delen av Forbrukertilsynets arbeid.

Forbrukertilsynet har et særskilt ansvar for å ivareta kunnskapsgrunnlaget på forbrukerområdet.

Forbrukertilsynet skal vektlegge nødvendig internasjonalt arbeid og EØS-arbeid, og herunder dele sine erfaringer, delta i tilsynsaksjoner og fremme norske posisjoner i relevante fora.

### **3.2 Virksomhetsledelse**

Forbrukertilsynet ledes av en direktør. Direktøren skal påse at organisasjonen drives på en hensiktsmessig og effektiv måte i henhold til virksomhetens formål og oppgaver slik de fremkommer i aktuelt lovverk og innenfor de budsjettrammer som er gitt fra departementet.

Direktøren åremålsbeskikkes av Kongen for en periode på seks år, med mulighet til gjenoppnevning én gang.

Direktøren har ansvar for at tildelt bevilgning disponeres i samsvar med Bevilgningsreglementet og forutsetningene i stortingsvedtaket, herunder ansvar for å føre kontroll med at bevilgningen ikke overskrides. BFD forutsetter at særskilte forhold som gjør det krevende å holde fastsatt budsjett, tas opp med departementet så snart som mulig, sammen med forslag til tiltak som gjør at rammen likevel kan holdes.

Direktøren har, innenfor rammene som stilles til disposisjon i tildelingsbrev, andre vedtak og gjeldende regelverk, myndighet til å iverksette nødvendige tiltak innenfor sitt ansvarsområde.

Direktøren er ansvarlig for at virksomheten har etablert forsvarlig intern kontroll, jf. reglementet §14.

## **4 Styringsdialogen**

Styringsdialogen består i tillegg til denne instruksen av tildelingsbrev, etatsstyringsmøter og rapportering. Styringsdialogen skal ta utgangspunkt i status for arbeidet i virksomheten og vektlegge vesentlige utfordringer, resultater, risiko for avvik og eventuelt risikoreducerende tiltak.

## **4.1 Tildelingsbrev**

Tildelingsbrevet formidler overordnede mål, styringsparametere, resultatkrav, oppdrag og krav til rapportering, i tillegg til tildelt bevilgning og administrative og økonomiske fullmakter. Tildelingsbrevet skal utarbeides i nært samarbeid med Forbrukertilsynet.

## **4.2 Etatsstyringsmøtene**

BFD vil i god tid før etatsstyringsmøtene sende innkalling med dagsorden som Forbrukertilsynet gis anledning til å komme med innspill til. Det skrives referat fra møtene, som sendes Forbrukertilsynet til uttalelse. Direktøren har ansvaret for å videreformidle innholdet og oppfølgingssaker fra etatsstyringsmøtene til virksomheten for øvrig. Utover de ordinære etatsstyringsmøtene kan det ved behov bli innkalt til særmerter etter initiativ av departementet eller Forbrukertilsynet.

## **4.3 Rapportering**

Rapportering til departementet skal utarbeides i overensstemmelse med de krav som stilles i tildelingsbrevet og eventuelle supplerende tildelingsbrev.

### **4.3.1 Årsrapport**

Årsrapporten skal gi et dekkende bilde av virksomhetens arbeid, utfordringer og resultater. Den skal gi en vurdering og analyse av måloppnåelse og utformes i henhold til kravene i Økonomiregelverket. Årsrapporten er tema i vårens etatsstyringsmøte. Ved behov, eller etter sentrale pålegg, vil departementet be om annen rapportering i årsrapporten.

### **4.3.2 Tertialrapport**

Tertialrapportene skal i hovedsak omtale vesentlige avvik, varsle hvis det er risiko for avvik og informere om igangsatte og foreslåtte korrektive tiltak. Forbrukertilsynet skal, uavhengig av andre rapporteringsfrister, varsle BFD raskt dersom det er risiko for eller faktisk skjer vesentlige avvik. Forbrukertilsynet skal også foreslå tiltak for å lukke avvikene.

BFD kan be om utfyllende og ekstraordinær rapportering og informasjon gjennom året.

### **4.3.3 Regnskapsrapport**

Forbrukertilsynet skal bokføre i henhold til standard kontoplan for statlige virksomheter og presentere virksomhetsregnskapet i henhold kontantprinsippet og de retningslinjer departementet fastsetter. Forbrukertilsynet skal sende inn årsregnskap og delårsregnskap med det innhold og i samsvar med de krav til oppstilling og presentasjon og innen de frister som departementet fastsetter. Forhold som er tatt opp av Riksrevisjonen skal følges opp så snart det er mulig. Departementet skal holdes orientert om vesentlige forhold.

I delårsregnskap skal det rapporteres på en slik måte at både forbruk per dato og planlagt forbruk for resten av året framkommer på en detaljert, ryddig og oversiktlig måte. Om nødvendig må Forbrukertilsynet på departementets forespørsel kunne gi rask dokumentasjon på regnskaps- og resultatutviklingen. I tillegg vil status regnskap og økonomi være tema i styringsdialogmøtene. Nærmere informasjon om rapporteringsfrister og krav til rapportering formidles i tildelingsbrevet.

## **5 Krav til Forbrukertilsynets interne styring og øvrige bestemmelser**

### **5.1 Planlegging og risikostyring**

Forbrukertilsynet skal hvert år utarbeide en årsplan/virksomhetsplan. Planen skal utdype og konkretisere hvordan virksomheten skal realisere de mål som settes og hvilke styringsparametere som skal benyttes. Planleggingen skal gjøres med både ettårig og flerårig perspektiv tilpasset virksomhetens egenart. Forbrukertilsynet skal påse at det i forbindelse med planleggingen foretas vurderinger av risiko.

Forbrukertilsynet skal rapportere til departementet om de viktigste risikoer for ikke å nå målene i virksomheten sin, og dette vil være tema i styringsdialogen.

### **5.2 Intern økonomiinstruks**

Forbrukertilsynet må, jf. reglementet § 3 tredje ledd, innenfor de rammer som er trukket opp av departementet, påse at det foreligger en oppdatert intern økonomiinstruks for virksomheten med regler om delegering av myndighet og presisering av hvordan de enkelte funksjoner i økonomistyringen skal utføres, og om ansvarsforhold.

### **5.3 Samfunnssikkerhet og beredskap**

BFD har som hovedmål for sikkerhets- og beredskapsarbeidet å forebygge uønskede hendelser og minimere konsekvensene dersom slike hendelser skulle oppstå. Som en del av dette forventer departementet at Forbrukertilsynet har virksomhetstilpassede oversikter over risiko- og sårbarhet (ROS) som oppdateres minimum annet hvert år. Forbrukertilsynet skal også ha oppdaterte krise- og beredskapsplaner og gjennomføre årlige beredskapsøvelser.

### **5.4 Digitalisering**

Forbrukertilsynet skal etterleve krav og føringer til digitalisering i offentlig sektor, herunder bruke informasjons- og kommunikasjonsteknologi til å utvikle sammenhengende og brukerrettede digitale tjenester av høy kvalitet. Forbrukertilsynet skal samarbeide med relevante aktører i utvikling av tjenestene.

### **5.5 Digital sikkerhet, informasjonssikkerhet og personvern**

Arbeidet med digital sikkerhet, herunder ivaretagelse av informasjonssikkerhet og personvern, må ses i sammenheng med øvrig virksomhetsstyring og arbeidet med samfunnssikkerhet og beredskap. Forbrukertilsynet skal etterleve krav og føringer til digital sikkerhet, informasjonssikkerhet og personvern.

Det er særlig viktig å videreutvikle tjenestene i tråd med økte forventninger knyttet til digital sikkerhet.

Forbrukertilsynet skal ha et styringssystem for informasjonssikkerhet som oppfyller kravene i eForvaltningsforskriften. Det skal gjennomføres risikovurdering av alle nye IKT-systemer i tråd med anbefalingene for styringssystem for informasjonssikkerhet i eForvaltningsforskriften.

## **5.6 Helse miljø og sikkerhet (HMS)**

Forbrukertilsynet skal legge til rette for at medarbeiderne har en trygg og sikker arbeidsplass og skal jobbe aktivt for å forebygge sykefravær. Forbrukertilsynet skal videre påse at det finnes tiltak for å forebygge, håndtere og følge opp hendelser i Forbrukertilsynet og ha gode rutiner for å rapportere om hendelser med vold og trusler.

## **5.7 Aktivitets- og redegjørelsesplikten**

I rollen som myndighetsutøver og tjenesteyter skal Forbrukertilsynet integrere hensynet til likestilling i all sin virksomhet. Forbrukertilsynet skal skaffe kunnskap om likestillings situasjonen på eget forvaltningsområde og for alle diskrimineringsgrunnlagene. Kunnskapen skal brukes til egen virksomhetsstyring, i forbindelse med myndighetsutøvelse og for bedring av kvalitet i tjenester.

Forbrukertilsynet har en konkretisert aktivitetsplikt etter likestillings- og diskrimineringsloven. Som arbeidsgiver skal Forbrukertilsynet fremme likestilling og hindre diskriminering i egen virksomhet.