

Litteraturliste

- Andersen, S.S. (1997): *Case-studier og generalisering. Forskningsstrategi og design*. Bergen. Fagbokforlaget
- Boe, E. (1993): *Oversikt over forvaltningsretten*. Oslo: NKS-forlaget
- Brunsson, N. (1989): *The Organization of Hypocrisy. Talk, Decisions and Action in Organizations*. New York: Wiley
- Brunsson, N. og J.P. Olsen (1990): "Kan organisationsformer væljas?". I N. Brunsson og J.P. Olsen (red): *Makten att reformera*. Side 11-26. Stockholm: Carlsson Bokförlag
- Brunsson, N. og B. Jacobsson (1998): *Standardisering*. Stockholm: Nerenius & Santèrus Förlag AB
- Christensen, T. og P. Læg Reid (1997): Forvaltningspolitikk – Mot New Public Management? I: Christensen, T. og M. Egeberg, red. *Forvaltningskunnskap*, 367- 404. Otta: Tano Aschehoug
- Christensen, T. et al. (2002): *Forvaltning og politikk*. Oslo: Universitetsforlaget
- Czarniawska, B. og G. Sevon (red). (1996): *Translating Organizational Change*. Berlin: Walter de Gruyter
- DiMaggio, P.J. og W.W. Powell (1983): "The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields", *American Sociological Review*, 48: 147-160.
- Eckhoff, T.(1997): *Forvaltningsrett*. 6 utg, revidert av E. Smith. Oslo: Tano Aschehoug.
- Eriksen, E.O. og J.Weigård (1993): Fra statsborger til kunde: Kan relasjonen mellom innbyggerne og det offentlige reformuleres på grunnlag av nye roller? E.Eriksen, red. *Den offentlige dimensjon. Verdier og styring i offentlig sektor*. Oslo: Tano
- Fossum, C. K. (2006): "Vi setter pasienten i fokus." *Serviceerklæringens relevans som hjelpemiddel ved fritt valg av sykehus*. Oslo. Masteroppgave, Institutt for statsvitenskap
- Giddens, A (1990): *The Consequences of Modernity*. Oxford: Polity
- Graver, H. P. (1999): *Alminnelig forvaltningsrett*. Oslo: Universitetsforlaget
- Hall, S (1992): "The question of cultural identity" i S. Hall, Held og T. McGrew (red): *Modernity and its Futures*. Oxford: Polity
- Haugen, A. (2005): *På ære og samvittighet. Skatteetatens historie etter 1892*. Bergen: Vigmostad & Bjørke AS

- Jacobsen, D.I. (2001): *Administrasjonens makt – om forholdet mellom politikk og administrasjon*. Bergen: Vigmostad & Bjørke AS
- Jacobsen, D.I. (2003): *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Kristiansand. Høyskoleforlaget AS
- Jacobsen, D.I og J. Thorsvik (1997): *Hvordan organisasjoner fungerer: Innføring i organisasjon og ledelse*. Bergen: Fagbokforlaget
- Kjellehold, A. (2006): "Idealet om brukerorientering i helse- og sosialtjenesten." Lov og Rett vol. 45, nr 1-2: 3-25
- Klausen, K. K.: "Fra Public Administration over New PA til NPM – en fortolkningsramme for reformer." I Busch, T. et al. (2005): *Modernisering av offentlig sektor. Utfordringer, metoder og dilemmaer*. Oslo: Universitetsforlaget
- Kundera, M. (1984): Nesnesitelnå lehkost bytì. Oversatt K Jensen (2008): *Tilværelsens uutholdelige letthet*. Cappelen Damm
- Kvåle, G. (2000): *Organisering av identitet: Ein studie av organisatorisk identitetsdannelse i trykdeetaten*. Avhandling for grad Doctor rerum politicarum. Institutt for statsvitenskap, Universitetet i Tromsø
- Latour, B. (1986): "The Powers of Association", i J.Law (red). *Power, Action and Belief*, 264-280. London: Routledge and Keegan Paul
- Lien, S. og J.K. Fremstad (1989): "Organisering av organisasjonsendring" i M. Egeberg (red): *Institusjonspolitikk og Forvaltningsutvikling*. Side 225-240
- Lundquist, L. (1998): *Demokratins väktare. Ämbetsmännen och vårt offentliga etos*. Lund: Studentlitteratur
- Lyngstad, I. (2002): *Serviceerklæringer som endringsstrategi: lederutfordringer og normative løsninger*. Verdal: Avhandling i MPA-studiet
- Lægreid, P. og O. Pedersen (1994): *Forvaltningspolitikk i Norden*. København: Jurist- og Økonomforbundets forlag
- March, J. G. (1994): *A Primer on Decision Making. How Decisions Happen*. New York: The Free Press
- March, J. G. og J. P. Olsen (1989): *Rediscovering Institutions: The organizational Basis of Politics*. New York: Free Press
- Meyer, J.W og B. Rowan (1977): "Institutional Organizations: Formal structure at myth and ceremony." *American Journal of Sociology*, 83 (5): 340-363
- Mintzberg, H. (1979): *The Structuring of Organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall

- Mosher, F. (1967): *Governmental Reorganizations*. Indianapolis: Bobbs-Merrill Company
- Myhre, J.T. (2005): *Opplever ledere, revisorer og jurister ved Østfold fylkesskattekontor at vi har en hensiktsmessig profesjonsutnyttelse i stedlig kontrollarbeid?* Prosjektoppgave, V 2005, Høgskolen i Østfold.
- Myhre, J. T. (2006): *Mellom myndighetsutøvelse og brukerorientering. Er serviceerklæringer forankret i og uttrykk for verdier som utfordrer forvaltningens ærpreg?* Fordypningsoppgave V 2006, Høgskolen i Østfold
- Olsen, J. P. (1990): *Fornyelsesprogrammer og demokratiutvikling*. I: LOS senter, notat 90/19. Bergen
- Olsen, J. P. (1991): *Byråkrati, marked og det gode samfunn*, I : LOS senter, notat 91/23. Bergen
- Pollitt, C og G. Bouckaert (2000): *Public Management Reform. A Comparative Analysis*. Oxford: Oxford Univeristy Press 2000
- Ry Nielsen, J. C. Og P. Repstad (2004): *Fra nærhet til distanse og tilbake igjen*. I Repstad, P. (red). (2004): *Dugnadsånd og forsvarsverker – tverretatlig samarbeid i teori og praksis*. Oslo. Universitetsforlaget
- Ringholm, T. (2004): *Demokratiaspekt ved brukergarantier og serviceerklæringer*. NORUT Samfunnsforskning, Notat Nr 05/2004
- Rolland, V.W. (1992). *Forvaltningspolitiske utredningstrender 1972-1992*. I: LOS-senter. Notat 92/3. Bergen
- Røvik, K. A. (2004): *Moderne organisasjoner. Trender i organisasjonstenkningen ved tusenårsskiftet*. Bergen. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS
- Schartum, D.W. (1993): *Rettsikkerhet og systemutvikling i offentlig forvaltning*. Oslo: Universitetsforlaget
- Scott, R.W. (1992): *Organizations. Rational, Natural, and Open Systems*. London: Prentice-Hall International, Ltd.
- Scott, R.W. (1995): *Institutions and Organizations*. London: Sage Publications
- Seim, B. L. (2001): *Serviceerklæringer – verktøy eller symbol for problemløsning i statlig forvaltning?* Hovedfagsoppgave (nr. 1/2001), Avdeling for forvaltningsinformatikk. Universitetet i Oslo
- Selznick, P. (1957): *Leadership in Administration: A Sociological Interpretation*. London: University of California Press
- Solheim, M. M., E. Pålsrud og K. Simble (2005): *Kontrakt viktigere enn kontakt?* Masteroppgave i organisasjons- og ledelse. Høgskolen i Østfold

- Stene, Ø. (2001): *Fra Ide til Konsept og Administrativ Reform. En studie om hvordan serviceerklæringsideen overføres og materialiseres i møte med den norske statsforvaltningen, og dens påvirkning på daglig praksis i trygdeetaten*. Bergen: LOS senter rapport 0115
- Øgård, M. (2000): New public management – markedet som redningsplanke? I: Baldersheim, H. og Rose, L. E. (red): *Det kommunale laboratorium: Teoretiske perspektiver på lokal politikk og organisering*. Fagbokforlaget, ISBN 82-7674-585-7
- Wamsley, G. L. et al (eds) (1990): *Refounding Public Administration*. Newbury Park: Sage

Lover og forskrifter

- Forvaltningsloven. Lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker.
- Ligningsloven. Lov 13. juni 1980 nr 24 om ligningsforvaltning.
- Merverdiavgiftsloven. Lov 19. juni 1969 nr 66 om merverdiavgift.
- Menneskerettsloven. Lov 21. mai 1999 nr 30 om styrking av menneskerettighetenes stilling i norsk rett.

Regjeringsdokumenter

- St meld nr 35 (1991-1992): Om statens forvaltnings- og personalpolitikk
- St meld nr 4 (1996-1997): Langtidsprogrammet for 1998-2001
- St meld nr 19 (2008-2009): Ei forvaltning for demokrati og fellesskap
- St prp nr 1 (2003-2004) for Finansdepartementet
- St prp. Nr 46 (2004-2005) Ny arbeids- og velferdsforvaltning
- NOU 2009: 1: Personvern i det digitale samfunn
- Ot prp nr 52 (1998-1999) Om lov om endringer i lov 10. februar 1967 om behandlingen i forvaltningen (saksbehandlingsfrister i forvaltningen).

Politiske redegjørelser

- Forvaltningspolitisk redegjørelse 1999, Bondevik-regjeringens Arbeids- og administrasjonsminister Dåvøy 260499

Programmer i forvaltningen

Aksjon Publikum 1982

Moderniseringsprogrammet 1985

Fornyelsesprogrammet 1987

FAD 1984: Program for fornyelse av statlig forvaltning. Godkjent ved kgl res 22.mai 1987, trykket som særskilt vedlegg (Den nye staten) til St meld nr 4 (1987-88).

AAD 1992: Arbeids- og administrasjonsdepartementets forvaltningspolitiske retningslinjer og tiltak (Omstillingsplanen), Oslo 1992. Lagt fram samtidig med St meld nr 35 (1991-92).

Brukerorienteringsprogrammet 1996/1997

PSD 1997: Brukarorientering i statsforvaltningen (1997)

Et enklere Norge 1999

NHD 1999: Departementenes prosjektkatalog

Fornyelse av offentlig sektor 2000

AAD 2000: Fornyelse av offentlig sektor

Hefter og veiledere fra Statens informasjonstjeneste, Statskonsult og AAD

Statskonsult 1997: Ytelsesdeklarasjoner

AAD 1998: Veileder. Serviceerklæringer i statlig forvaltning

AAD 2000: Veileder. Kvalitetsutvikling og serviceerklæringer. Hvordan utvikle serviceerklæringer i staten? http://odin.dep.no/fad/norsk/dok/andre_veiledninger/002001-120005/dok-bu.html (Lesedato: 26.01.2006)

Annet

Bondevikregjeringens tiltredelseserklæring (Voksenåsen erklæringen) fra 21. oktober 1997
Riksrevisjonens undersøkelse om brukerreting av offentlige tjenester. Dokument nr 3:3 (2006-2007).

Siste frist? Statskonsults rapportnummer 2003:8. Bruk av saksbehandlingsfrister. Nr 862.

Lyssna för att lära och lova – Utvärdering av en försöksverksamhet med servicedialoger och serviceåtaganden (2003:9), Statskontoret.

Skatteetaten

Skatteetatens serviceerklæringer. Erfaringer fra arbeidet med skatteetatens serviceerklæringer. Skattedirektoratet 10. april 2000, korrigert 21. juni 2000. (Forarbeider til serviceerklæringene).

www.skatteetaten.no.

Strategier 2005-2008, november 2004. www.skatteetaten.no.

Skatteetatens serviceerklæringer, desember 2000. Oppdatert januar 2008. (Vedlagt oppgaven.)

Presseklipp, pressemeldinger og artikler

AAD Pressemelding nr 9/1998

Skattebladet nr.3/2009.

Pressemelding FAD datert 03.04.2009. Innbyggerne med på fornyingsarbeidet av Grande Røys.

Pressemelding datert 21.11.2006. Pris delt ut av samferdselsminister Navarsete i regi av Den norske Dataforening. (Fra/Templates/pressemelding.aspx?id=46468&epslanguage=NO.)

Taler og brev

Brev, datert 100698. Brev fra arbeids- og administrasjonsminister Løwer

Lederkonferanse Fredrikstad, Skatteetaten 9.-11. februar 2009. Tale av skattedirektør

Kristensen 9. februar

Tale/artikkel av statssekretær Lyngholm på møte med lederne i statsetatene i Vestfold, 24. april 2009: Regjeringens nye stortingsmelding om forvaltningspolitikken. (Lest 7. juli 2009).

Upublisert

Samtale med D.W. Schartum 2. september 2008.