

FORVALTNINGSREVISJON

Innbyggerekommunikasjon

*PROSJEKTPLAN*



Melhus kommune

November 2018

FR1070

# 1 SAMMENDRAG AV PROSJEKTPLAN

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Problemstilling</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Yter Melhus kommune god service og veiledning innen tjenesteområdet byggesak?</i></li></ul>   |
| <b>Kilder til kriterier</b>         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Forvaltningsloven</li><li>• Plan- og bygningsloven</li><li>• Forskrift om byggesak</li><li>• Forskrift til forvaltningsloven</li><li>• Kommuneplanens samfunnsdel</li></ul>  |
| <b>Metode</b>                       | Metodene for å etablere faktagrunnlaget i rapporten er i all hovedsak intervju, mappegjennomgang og evt. spørreundersøkelse.   |
| <b>Tidsplan</b>                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• 320 forvaltningsrevisjonstimer</li><li>• Prosjektet ferdig, mai 2019</li></ul>   |
| <b>Prosjektteam</b>                 | <p>Oppdragsansvarlig revisor: Johannes O. Nestvold, epost: <a href="mailto:johannes.nestvold@revisjonmidtnorge.no">johannes.nestvold@revisjonmidtnorge.no</a></p> <p>Prosjektmedarbeider: Tor Arne Stubbe, epost: <a href="mailto:tor-arne.stubbe@revisjonmidtnorge.no">tor-arne.stubbe@revisjonmidtnorge.no</a></p> <p>Styringsgruppe:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anna Dalslåen</li><li>• Eirik Gran Seim</li></ul> <p>Eventuelt ekstern bistand</p> <p>Ingen av de involverte revisorer vil få habilitetsproblemer ved gjennomføringen av prosjektet, jf. egenerklæringsskjema.</p> |
| <b>Kontaktperson Melhus kommune</b> | Rådmann i Melhus kommune eller den som rådmannen delegerer   |

## **2 MANDAT**

I dette kapittelet vil bestillingen bli utdypet og bakgrunnsinformasjon for prosjektet gjennomgått.

### **2.1 Bestilling**

Kontrollutvalget har i sak 23/18 den 10.09.18 foretatt en omprioritering av plan for forvaltningsrevisjon og tatt inn innbyggerkommunikasjon som nytt fokusområde, dette med bakgrunn i innspill fra politisk- og administrativt nivå. Kommunestyret godkjente planen i sak 45/18 den 18.09.18.

Revisor har basert utarbeidelsen av prosjektplanen på plan for forvaltningsrevisjon og vedtak og notater fra kontrollutvalgets bestillingsmøte den 05.11.18 sak 33/18.

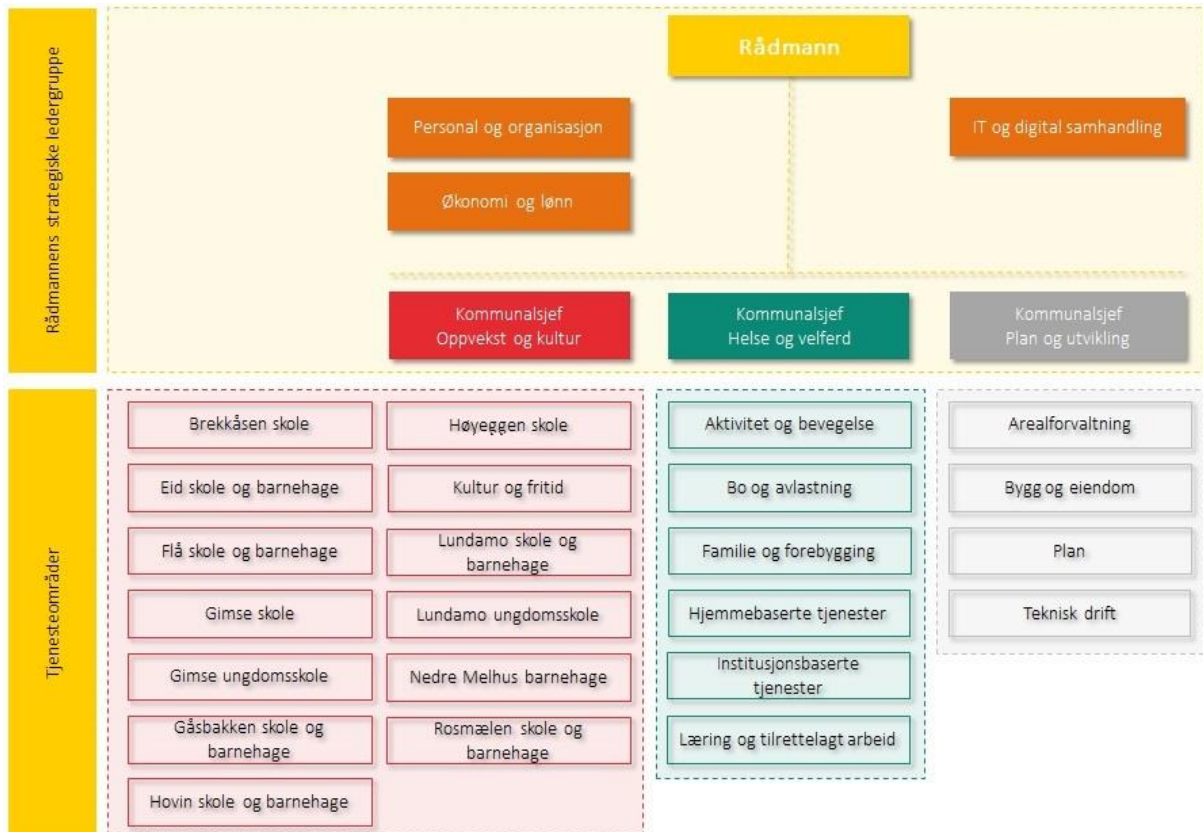
### **2.2 Bakgrunnsinformasjon**

Innbyggerkommunikasjon er viktig med tanke på kommunens omdømme og tillit blant befolkningen, samt det foreliggende ønske om at innbyggernes forventninger skal samsvare med kommunens tjenestetilbud. Et forvaltningsrevisjonsprosjekt vil her kunne gi informasjon og anbefalinger til hvordan å videreutvikle kommunens dialog med innbyggerne, samt å gi et faktagrunnlag for eventuelle endringer i kommunal styring knyttet til kommunikasjon med innbyggerne.

## 2.3 Melhus kommune

Melhus kommune har per andre kvartal 2018, 16 546 innbyggere og har ifølge SSB en forventning om vekst i innbyggertallet i årene fremover. Næringslivet i kommunen er preget av landbruk, handelsvirksomhet, samt offentlig og privat tjenesteyting. I følge SSB hadde kommunen 1390 avtalte årsverk innen kommunal sektor i 2017.

Kommunen følger formannskapsmodellen og administrativt nivå er basert på en tonivå modell med rådmann og rådmannens stab, samt kommunalsjefene og enhetene.



### 3 PROSJEKTDESIGN

I kapittel 3 vil revisor avgrense prosjektet og gå nærmere inn på problemstillingene i prosjektet. Revisjonskriteriene vil bli gjennomgått og metode for innsamling av data vil bli beskrevet.

#### 3.1 Avgrensing

Prosjektet avgrenses til den service og veiledning som servicekontor og byggesaksavdelingen yter innbyggerne i kommunen. Prosjektet og betydningen av «*innbyggerkommunikasjon*» avgrenses mot innholdet i begrepet «*innbyggermedvirkning*», herunder allmenhetens involvering i meningsmålinger, åpne halvtimer i kommunestyret, folkemøter, høringer mv. Videre avgrenses prosjektet til de tilfeller hvor en innbygger i kommunen har rettet en henvendelse til kommunen, og innbefatter derfor ikke tilfeller hvor det er kommunen som initierer den første kontakten med innbyggeren.

#### 3.2 Problemstillinger

Revisor har utarbeidet følgende hovedproblemstilling for prosjektet:

- ***Yter Melhus kommune god service og veiledning innen tjenesteområdet byggesak?***

For å svare på hovedproblemstillingen har vi utledet følgende delproblemstillinger:

- *Har kommunen etablert målsettinger og rutiner for servicearbeid, som følges?*
- *Fremmer organiseringen og arbeidsfordelingen mellom servicekontoret og byggesakskontoret god service og veiledning?*
- *Overholder byggesakskontoret krav til saksbehandlingsfrister og begrunnelser av vedtak?*

#### 3.3 Overordna kriterier (kilder)

Forvaltningsloven § 11 første ledd oppstiller en alminnelig veiledningsplikt for kommuner. Bestemmelsen lyder som følger:

*«Forvaltningsorganene har innenfor sitt saksområde en alminnelig veiledningsplikt. Formålet med veiledningen skal være å gi parter og andre interesserte adgang til å vareta sitt tarv i bestemte saker på best mulig måte. Omfanget av veiledningen må likevel tilpasses det enkelte forvaltningsorgans situasjon og kapasitet til å påta seg slik virksomhet»*

Det fremgår eksplisitt at det ikke bare er de av innbyggerne i kommunen som har en sak og er part i denne som er omfattet av bestemmelsen, men også «*andre interesserte*».

Forvaltningsloven inneholder ingen konkrete saksbehandlingsfrister knyttet til offentlige forvaltning, men gir gjennom § 11a føringer for fremdriften i saksgangen. Det påpekes i bestemmelsen at *«forvaltningsorganet skal forberede og avgjøre saken uten ugrunnet opphold»*. Særskilte saksbehandlingsfristene er derfor gjerne regulert gjennom særlovgivningen, som for byggesak er oppstilt i plan- og bygningsloven, jf. § 21-7. Av byggesaksforskriftens § 7-2 første ledd går det fram at disse fristene *«kan forlenges med den tid som medgår til feilretting eller supplering av opplysninger»*, mens tredje ledd bestemmer at *«for søknader, herunder søknad om midlertidig brukstillatelse eller ferdigattest, gjelder tidsfristen fra søknad er mottatt og til vedtak er sendt»* som faktisk medgått saksbehandlingstid.

Revisor vil også se på muligheten for å etablere kriterier ut fra eventuelle målsettinger og rutiner som finnes internt i kommunen.

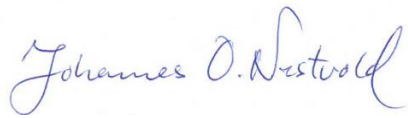
### **3.4 Metoder for innsamling av data**

For å kunne svare på problemstillingene som er oppstilt, forutsetter dette kontakt med ansatte i kommunen som har servicefunksjoner som sin primær oppgave, samt saksbehandlere som behandler konkrete saker for innbyggerne. Primært vil vi basere oss på intervju med nøkkelinformanter og innhenting av relevant dokumentasjon fra kommune. Revisor vil vurdere å sende ut en spørreundersøkelse til brukere av byggesakskontoret, samt forhøre seg hvorvidt det foreligger gjennomførte brukerundersøkelser for temaet. For å få svar på vurderinger knyttet til saksbehandlingstid vil det for revisor være nødvendig å foreta en mappegjennomgang av saker i kommunens saksbehandlingssystem.

## 4 VURDERING AV KVALIFIKASJONER OG UAVHENGIGHET

Revisor har vurdert gjennomføringen av forvaltningsrevisjonen, og bekrefter at den vil bli gjennomført med nødvendige faglige kvalifikasjoner og uavhengighet (RSK 001, 7-9).

Steinkjer den 26.11.18



Oppdragsansvarlig revisor

Tor Arne Stubbe /s/

Prosjektmedarbeider

# KILDER

## ***Lov og forskrift***

- Forvaltningsloven
- Plan- og bygningsloven
- Forskrift om byggesak
- Forskrift til forvaltningsloven

## ***Interne dokumenter***

- Kommuneplanens samfunnsdel
- Øvrige rutiner og målsettinger (*Dersom dette er etablert*)



# **M Revisjon**

Postadresse: Postboks 2565, 7735 STEINKJER

Hovedkontor: Fylkets Hus, Steinkjer

Tlf. 907 30 300 - [www.revisjonmidtnorge.no](http://www.revisjonmidtnorge.no)