

FORVALTNINGSREVISJON

Innbyggerkommunikasjon

PROSJEKTPLAN



Melhus kommune

Januar 2019

FR1070

1 SAMMENDRAG AV PROSJEKTPLAN

Problemstilling	<ul style="list-style-type: none">• <i>Yter Melhus kommune god service og veiledning?</i>
Kilder til kriterier	<ul style="list-style-type: none">• Forvaltningsloven• Kommuneplanens samfunnsdel• Eventuelle øvrige interne rutiner og målsettinger
Metode	Metodene for å etablere faktagrunnlaget i rapporten er i all hovedsak intervju, dokumentgjennomgang og gjennomføring av en brukerundersøkelse.
Tidsplan	<ul style="list-style-type: none">• 320 forvaltningsrevisjonstimer• Prosjektet ferdig 6. mai 2019
Prosjektteam	<p>Oppdragsansvarlig revisor: Johannes O. Nestvold, epost: johannes.nestvold@revisjonmidtnorge.no</p> <p>Prosjektmedarbeider: Tor Arne Stubbe, epost: tor-arne.stubbe@revisjonmidtnorge.no</p> <p>Styringsgruppe:</p> <ul style="list-style-type: none">• Anna Dalslåen• Eirik Gran Seim <p>Eventuelt ekstern bistand</p> <p>Ingen av de involverte revisorer vil få habilitetsproblemer ved gjennomføringen av prosjektet, jf. egenerklæringsskjema.</p>
Kontaktperson Melhus kommune	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*, vedtaket fra kontrollutvalgsmøtet den 03.12.18 sak 42/18, samt etterfølgende innspill gitt på e-post fra utvalgets medlemmer.

Revisor mottok den 18.12.18 en videresendt epost fra sekretær, hvor utvalget kommer med innspill til revidert prosjektplan datert 13.12.18. Revisor besvarte eposten den 03.01.19 med følgende kommentarer:

- Etter ønske fra utvalget tas tjenesteområdet *skole* ut fra prosjektet og erstattes med *bygg og eiendom*. Prosjektet omfatter derfor «*innbyggerkommunikasjon*» innen områdene *teknisk, bygg og eiendom og hjemmetjenesten*.
- Utvalget har i epost stilt spørsmål ved; *I hvilken grad og på hvilket stadium pårørende blir informert om at eldre trenger økt bistand, samt oppfølging av vedtak*. Revisors innspill er at dette tas med som et bakteppe til rapporten gjennom de svarene vi får gjennom intervju. Det oppstilles ingen ny problemstilling i tilknytning til dette punktet.

Revisor er av den oppfatning at utvalgets medlemmer ved sin epost datert 07.01.19 bifaller disse innspillene, men ønsker en orientering i sitt møte den 25.02.19.

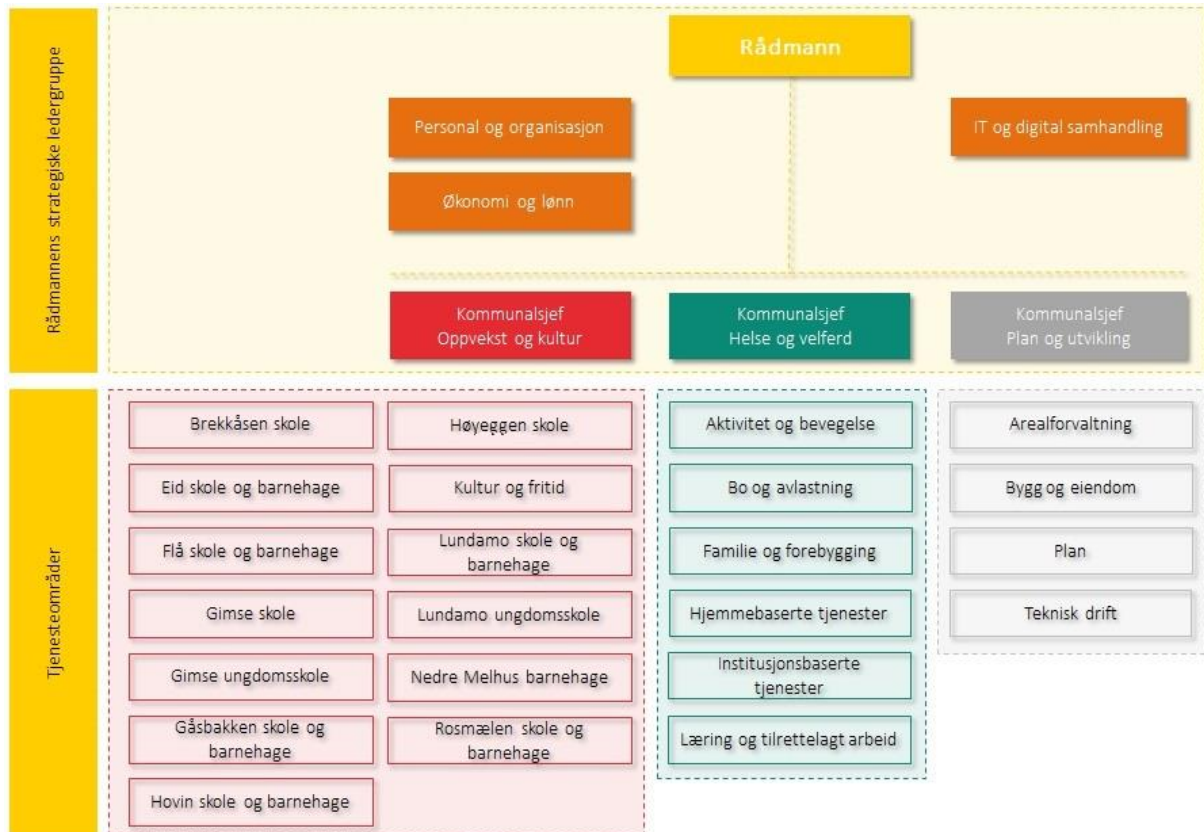
2.2 Bakgrunnsinformasjon

«*Innbyggerkommunikasjon*» er et viktig tema med tanke på kommunens omdømme og tillit blant sine innbyggere. Det vil være et ønske om at innbyggernes forventninger til kommunen skal samsvar med den faktiske tjenesteytingen som kommunen leverer, dette også innenfor service og veiledning. Et forvaltningsrevisjonsprosjekt innen temaet «*innbyggerkommunikasjon*» vil kunne skaffe til veie 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.



Figur 1, Organisasjonskart Melhus kommune.

3 PROSJEKTDESIGN

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

3.1 Avgrensning

Prosjektet avgrenses til den service og veiledning som *teknisk, bygg og eiendom, samt hjemmetjenesten* yter. Videre avgrenses prosjektet til de tilfeller hvor en innbygger i kommunen har rettet en henvendelse til kommunen, og ikke hvor kommunen initierer den første kontakten med innbyggeren.

3.2 Problemstillinger

Revisor har utarbeidet følgende hovedproblemstilling for prosjektet:

- ***Yter Melhus kommune god service og veiledning?***

For å svare på hovedproblemstillingen har vi utledet følgende delproblemstillinger:

- *Fremmer organiseringen og arbeidsfordelingen mellom servicekontoret og enhetene god service og veiledning?*
- *Følger ansatte opp målsettinger og rutiner for service- og veiledningsarbeid innen egen enhet?*
- *Hvordan sikrer kommunen at henvendelser fra innbyggere blir fulgt opp og besvart innen rimelig tid?*

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 her 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*».

Kommuneplanens samfunnsdel i Melhus kommune er også med på å legge føringer for kommunens service og veiledningsarbeid. Revisor vil også se på muligheten for å etablere kriterier ut fra øvrige målsettinger og rutiner som finnes internt i kommunen.

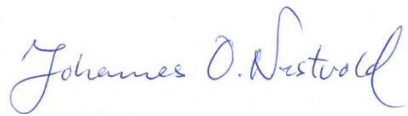
3.4 Metoder for innsamling av data

For å kunne svare på problemstillingene som er oppstilt, forutsetter dette kontakt med ansatte i kommunen som yter service og veiledning til tjenestemottakere innen *teknisk, bygg og eiendom, samt hjemmetjenesten*. Primært vil vi basere oss på intervju med nøkkelinformanter og innhenting av relevant dokumentasjon fra kommune. Revisor vil gjennomføre en brukerundersøkelse blant et utvalg tjenestemottakere innenfor *teknisk, bygg og eiendom, samt hjemmetjenesten*.

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 08.01.19



Oppdragsansvarlig revisor

Tor Arne Stubbe /s/

Prosjektmedarbeider

KILDER

Lov

- Forvaltningsloven

Interne dokumenter

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



Postadresse: Postboks 2565, 7735 STEINKJER

Hovedkontor: Fylkets Hus, Steinkjer

Tlf. 907 30 300 - www.revisjonmidtnorge.no