

Forvaltningsrevisjonsrapport innbyggerkommunikasjon

Behandles i utvalg

Kontrollutvalget i Melhus kommune

Møtedato

03.06.2019

Saknr

18/19

Saksbehandler Eva J. Bekkavik

Arkivkode FE - 217, TI - &58

Arkivsaknr 18/254 - 22

Kontrollutvalgssekretariatets innstilling

Kontrollutvalget tar rapporten til orientering og legger den frem for kommunestyret med følgende innstilling:

1. Kommunestyret tar forvaltningsrevisjonsrapport innbyggerkommunikasjon til orientering.
2. Kommunestyret ber rådmannen følge opp anbefalingene i rapportens pkt. 5.2.
3. Kommunestyret ber rådmannen gi kontrollutvalget skriftlig tilbakemelding om hvordan anbefalingene er fulgt opp innen 01.11.2019.

Vedlegg

Forvaltningsrevisjonsrapport innbyggerkommunikasjon

Saksutredning

Kontrollutvalget og kommunestyret har i sin vurdering av risiko og vesentlighet i Melhus kommune vurdert innbyggerkommunikasjon som et viktig område å se nærmere på i 2019. Med bakgrunn i revidert plan for forvaltningsrevisjon for 2016-2020 foretok kontrollutvalget en bestilling av prosjektet på sitt møte 05.11.2018.

Forvaltningsrevisjonen er gjennomført i perioden februar til mai 2019.

Revisjon Midt-Norge SA har på bakgrunn av bestillingen fra kontrollutvalget formulert følgende problemstillinger for prosjektet:

- Fremmer organiseringen og arbeidsfordelingen mellom servicesenteret og enhetene god service og veiledning?
- Følger ansatt opp målsettinger og rutiner for service- og veiledningsarbeidet innen egen enhet?
- Hvordan sikrer kommunen at henvendelser fra innbyggerne blir fulgt opp og besvart innen rimelig tid?

Revisjonens konklusjon

Revisors konklusjon er at organiseringen og arbeidsfordelingen mellom Servicesenteret og enhetene i det vesentlige fremmer god service og veiledning. Dette må ses på bakgrunn av at kommune har valgt å legge få oppgaver på vegne av enhetene til Servicesenteret, utover det å viderefremme henvendelser til riktig enhet og riktig saksbehandler/ansatt. Et forbedringspunkt kan imidlertid være at Servicesenteret i større grad bør få oversikt over hvilke ansvarsområder som ligger til de enkelte enhetene og hvilken kompetanse den enkelte saksbehandler besitter. Dette i likhet med hva som er gjort i samarbeid med Teknisk enhet.

Revisors konkluderer videre med at ansatte innen de utvalgte enhetene i varierende grad følger opp målsettinger og rutiner for arbeidet med service og veiledning, samt at enkelte enheter i noen tilfeller har utfordringer med å sørge for at henvendelser følges opp og bevares innen rimelig tid.

Enhet for Bygg og eiendom kan ut fra enhetslederne vi har vært i kontakt med, se ut til å ha utfordringer med å besvare henvendelser fortløpende, herunder på e-post. Revisors oppfatning er at det vil være viktig å opprettholde en god dialog underveis i saksbehandlingen og samtidig veilede og skape forståelse hos enhetsledere for selve saksgangen.

Når det gjelder Teknisk enhet ser det ut fra tjenestemottakerne å foreligge et forbedringspotensial når det gjelder å besvare henvendelser fortløpende, samt å gi forutsigbare svar. At enkelte tjenestemottakere har erfart problemer med sin saksbehandling, samt opplever at enkelte saksbehandlere har liten erfaring innen saksfeltet, er også med på å reflektere synet tjenestemottakerne har av enhetens kompetanse.

For Hjemmetjenesten er de negative tilbakemeldingene som har kommet i hovedsakelig vært begrunnet ut fra manglende avklaringer av forventninger til de pårørende, samt at henvendelser ikke alltid oppleves å komme frem til rette vedkommende i hjemmetjenesten.

Revisors anbefaling

Revisor anbefaler rådmannen om at:

- Servicesenteret i større grad bør få oversikt over hva som omfattes av enhetenes ansvarsområde, samt den enkelte saksbehandler sin kompetanse
- Det bør vurderes hvordan enhetene kan oppnå større grad av måloppnåelse innen service og veiledningsarbeidet, dette vedrørende:
 - Fortløpende besvarelse av henvendelser til Bygg og eiendom
 - Forløpende og tilstrekkelige svar på henvendelser til Teknisk enhet, samt å fremstå for tjenestemottakerne som kompetent i enhver sak
 - Avklaring av forventninger, samt besvarelse og oppfølging av generelle henvendelser til Utadrettet Hjemmetjeneste

Kontrollutvalgssekretariatets konklusjon

Kontrollutvalgets sekretariat mener at forvaltningsrevisjonsrapporten gir nyttig informasjon om innbyggerkommunikasjon i Melhus kommune.

Sekretariatet anbefaler kontrollutvalget å ta rapporten til orientering og legge den frem for kommunestyret med forslag om at revisjonens anbefalinger følges opp av rådmannen.