

# Forvaltningsrevisjon innbyggerkommunikasjon - rådmannens oppfølging av vedtak

---

**Behandles i utvalg**

Kontrollutvalget i Melhus kommune

**Møtedato**

09.12.2019

**Saknr**

37/19

**Saksbehandler** Eva J. Bekkavik  
**Arkivkode** FE - 217, TI - &58  
**Arkivsaknr** 18/254 - 28

---

**Kontrollutvalgsekretariatets innstilling**

1. Kontrollutvalget tar rådmannens redegjørelse til orientering.
2. Kontrollutvalget ber rådmannen om en ny orientering om status på gjennomførte og igangsatte tiltak på sitt møte i juni 2020.

**Vedlegg**

Tilbakemelding på forvaltningsrevisjon innbyggerkommunikasjon

**Utrykt vedlegg**

Forvaltningsrevisjonsrapport innbyggerkommunikasjon ([www.konsek.no/kontrollutvalg/melhus/](http://www.konsek.no/kontrollutvalg/melhus/))

**Saksutredning**

På kontrollutvalgets møte 3. juni 2019 (sak 18/2019) ble rapport fra forvaltningsrevisjon om innbyggerkommunikasjon behandlet.

Nedenfor kommer et kort utdrag fra forvaltningsrevisjonsrapporten.

Revisjon Midt-Norge SA formulerte 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

### **Politisk behandling**

Kommunestyret hadde forvaltningsrevisjonsrapporten opp til behandling i sitt møte 18.06.2019 i sak 57/2019 og gjorde følgende vedtak:

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

### **Rådmannens oppfølging**

Rådmannen har i brev av 12.11.2019 gitt tilbakemelding til kontrollutvalget (vedlegg).

Geir Wormdal, IT-sjef, vil orientere og svar på spørsmål fra kontrollutvalget på dagens møte.

### **Kontrollutvalgsssekretariatets konklusjon**

Melhus kommune har gjennomført og satt i gang mange tiltak for å forbedre kommunikasjonen med innbyggerne.

Kontrollutvalgets sekretariat anbefaler kontrollutvalget å ta redegjørelsen til orientering, samt å be rådmannen om en ny orientering om status på gjennomførte og igangsatte tiltak på utvalgets møte i juni 2020.