

Prosjektplan - forvaltningsrevisjon, publikumsservice

Behandles i utvalg

Kontrollutvalget i Inderøy kommune

Møtedato

31.08.2023

Saknr

22/23

Saksbehandler Torbjørn Berglann

Arkivkode FE-217, TI-&58

Arkivsaknr 23/168 - 7

Forslag til vedtak

Kontrollutvalget vedtar prosjektplanen som den foreligger, med en ressursramme på 350 timer og levering av ferdig rapport til sekretariatet 15.05.2023.

Vedlegg

Prosjektplan

Oppdragsansvarlig revisors uavhengighetserklæring

Saksopplysninger

Kontrollutvalget bestilte en forvaltningsrevisjon med tema *publikumsservice* i sitt møte 12.04.2023, sak 6/23. Bakgrunnen for at temaet er satt opp i plan for forvaltningsrevisjon, var flere henvendelser innbyggere i perioden 2014-2017. Henvendelsene dreide seg om sen eller manglende respons, og avvisende eller også sårende respons. Under behandlingen av saken kom det fram at kontrollutvalget mener at servicetorget fungerer godt, og at det ønsket å avgrense forvaltningsrevisjonen til saksbehandlernivå. Kontrollutvalget fattet følgende vedtak:

1. Kontrollutvalget viser til plan for forvaltningsrevisjon for 2020-2024 og bestiller en forvaltningsrevisjon av kvalitetssikring i publikumsservice.
2. Prosjektplan med ressursramme og tidspunkt for ferdig rapport oversendes kontrollutvalgets sekretariat innen 15.05.2023.
3. Kontrollutvalget gir sekretariatet fullmakt til å følge opp prosjektet på vegne av utvalget.

Revisjonen ble forsinket med prosjektplanen, som først ble mottatt i sekretariatet 17.08.2023. Planen har derfor ikke vært lagt fram for behandling i kontrollutvalget tidligere.

Prosjektplanen

Revisor foreslår at forvaltningsrevisjonen rettes inn mot innbyggerkommunikasjon innen sektor plan, landbruk og kommunalteknikk, samt sektorens system for kommunikasjon med servicetorget. Revisor skriver at forvaltningsrevisjonen vil belyse om kommunen yter god service og veiledning til sine innbyggere gjennom svarene på om:

- organiseringen og arbeidsfordelingen mellom servicetorget og plan, landbruk og kommunalteknikk fremmer god service og veiledning?
- de ansatte følger opp målsettinger og rutiner for service- og veiledningsarbeid?
- hvordan kommunen sikrer at henvendelser fra innbyggerne blir fulgt opp og besvart i samsvar med krav i forvaltningsloven?

For å svare på disse spørsmålene vil revisjonen gå gjennom kommunikasjonen i et tilfeldig utvalg saker og se på oppfølgingen av saker som er meldt inn via nettløsningen *Nabolaget*. Revisor vil i tillegg intervju medarbeidere som jobber på området. Revisor vil også innhente brukererfaringer, enten gjennom kommunens brukerundersøkelse, om en slik er gjennomført, eller gjennom en egen spørreundersøkelse til de som har vært i kontakt med kommunen.

Avsnittet *avgrensing* beskriver hvilke deler av kommunikasjonen med innbyggerne forvaltningsrevisjonen ikke vil rette seg mot:

- kommunikasjonen i planprosesser, brukermedvirkning og politisk medvirkning

- saker der kommunen tar kontakt med innbyggerne
- saker som er opprettet tidligere enn 2022

Revisor mener det er hensiktsmessig å inkludere servicekontoret i undersøkelsen ved å belyse "(...) den service og veiledning servicetorget yter, som kan knyttes til plan, landbruk og kommunalteknikk."

Revisjonen tar sikte på oppstart allerede i september, ferdig rapport skal leveres sekretariatet 15.05.2023. Sekretariatet henviser ellers til prosjektplanen for nærmere detaljer.

Vurdering

Prosjektplanen vil etter sekretariatets vurdering gi svar på spørsmålene i plan for forvaltingsrevisjon. Kontrollutvalgets medlemmer står likevel fritt til å gi sine innspill til planen. Hvis kontrollutvalget ikke foreslår endringer, anbefaler sekretariatet at kontrollutvalget gir sin tilslutning til planen.