



Forvaltningsrevisjonsprosjekt om innbyggerkommunikasjon

Kommunedirektør - orientering til kontrollutvalg – 09.05.25 sak 20/25

Heggli, personalsjef



Vedtak i Kommunestyret - 23.09.2024

1. Kommunestyret tar rapporten til etterretning og ber kommunedirektøren gripe tak i revisors konklusjoner og anbefalinger.
2. Kommunestyret ber kommunedirektøren rapportere tilbake til kontrollutvalget om hvordan rapporten er blitt fulgt opp innen utgangen av oktober 2024.

Rapportering til kontrollutvalget om oppfølging av vedtak

Kontrollutvalget fattet følgende vedtak i møtet 12.06.24, sak 22/24, revisors rapport – innbyggerkommunikasjon:

Kontrollutvalget slutter seg til rapporten og videresender den til kommunestyret for videre behandling.

Kontrollutvalgets innstilling til kommunestyret

1. Kommunestyret tar rapporten til etterretning og ber kommunedirektøren gripe tak i revisors konklusjoner og anbefalinger.
2. Kommunestyret ber kommunedirektøren rapportere tilbake til kontrollutvalget om hvordan rapporten er blitt fulgt opp innen utgangen av oktober 2024.

Revisors rapport – Innbyggerkommunikasjon ble behandlet i kommunestyret 23.09.2024, sak PS 56/24, og kontrollutvalgets forslag ble enstemmig vedtatt.

Vi viser til punkt 2 i vedtaket, og minner om fristen (31.10.24) for å rapportere tilbake til kontrollutvalget. Det bes om en skriftlig redegjørelse med hovedpunktene for hvordan rapporten er blitt fulgt opp. Neste møte i kontrollutvalget er 22.november, og kommunedirektøren innkalles for å kunne gi supplerende opplysninger og svare på spørsmål.



10

Fra: Stein Erik Breivikås[Stein.Erik.Breivikas@inderoy.kommune.no]
Sendt: 31.10.2024 13:12:17
Til: Line Thorsen Bratli[line.thorsen.bratli@konsek.no]
Kopi: Lise Lyngsaunet
Værdal[Lise.Lyngsaunet.Vaerdal@inderoy.kommune.no];Rita Dahl
Staberg[Rita.Dahl.Staberg@inderoy.kommune.no];
Tittel: Rapportering til kontrollutvalget om oppfølging av vedtak

Hei,

Administrasjonen/KD vil jobbe med anbefalingene i rapporten som ble vedtatt i kommunestyret.
KD kan komme med ytterligere status i arbeidet i et kommende møte i kontrollutvalget.

Rita arkiverer du på denne saken.

Mvh
Stein Erik Breivikås
Kommunedirektør
Tlf: 98 02 10 34
e-post: stein.erik.breivikas@inderoy.kommune.no



2.5 Konklusjon

Revisor konkluderer med at organiseringen og arbeidsfordelingen mellom servicetorget og plan, landbruk og kommunalteknikk fremmer god service og veiledning. Arbeidsfordelingen er hensiktsmessig i form av at innbyggere i første omgang kan få svar fra servicetorget. Henvendelser som ikke kan besvares av servicetorget, videresendes til enheten.

2.6 Anbefalinger

Revisor anbefaler at Inderøy kommune:

- Vurderer å føre statistikk over hvilke kanaler innbyggerne kontakter kommunen for å bedre kunne tilpasse tjenesten til innbyggernes behov
- Vurderer behovet for å formalisere ansvar og oppgaver mellom servicekontoret og andre.

2.6 punkt 1

Servicetorget har gjennomgått eksisterende statistikker i sentralbord og henvendelser, og har funnet gode data på hvilke tidspunkter det er mest kontakt med innbyggere. Bemanning tilpasses dette i framtida.

Servicetorget har digitalisert en stor del av skjema for henvendelser til tjenestene i kommunen, slik at innbyggerne kan være selvbetjent utenfor åpningstiden.

Servicetorget skal arbeide videre med å tilpasse kommunikasjon og metode for henvendelser.

2.6 punkt 2

Arbeidet med å formalisere ansvar mellom servicetorget og andre tjenester er igangsatt som en del av prosjektet framtidens servicetorg. Servicetorget har kartlagt arbeidsoppgaver, tidsbruk og er i sluttfasen i produksjon av tjenestekatalog.

Enkelte oppgaver er allerede overført andre tjenester for å rydde i oppgaveporteføljen.

Prosjektet jobber også med nye betjeningsmodeller for framtida, og innebærer også en ombygging av innbyggermottaket som er lokalisert i rådhuset.



3.5 Konklusjon

Revisor konkluderer med at ansatte følger opp målsettinger og rutiner der de finnes, men at det er få konkretiserte målsettinger og rutiner på området. Ansatte gjør veiledning av innbyggere og etterstreber å gi god og forståelig informasjon. En god innarbeiding av det nye saksbehandlingssystemet og utnyttelse av mulighetene dette gir, samt den nye kommunikasjonsstrategien, vil kunne legge et godt grunnlag for å gi tydeligere målsettinger og rutiner for service- og veiledningsarbeidet i kommunen.

3.6 Anbefalinger

Revisor anbefaler at Inderøy kommune:

- Operasjonaliserer kommunikasjonsstrategien med konkrete tiltak

3.6

Kommunikasjonsstrategi er vedtatt.
Denne stadfester ansvar og mandat.

Strategiens handlingsplan for 2024/2025 er:

- **Utarbeidelse av ny grafisk profil**
- **Arbeid med klart språk**
- **Styrke internkommunikasjon**
- **Innbyggerorientering og medvirkning** – herunder systematisk behandle innspill og tilbakemeldinger. Aktiv involvere innbyggere i utvikling av tjenester.



4.4 Vurdering

Revisor vurderer at kommunen har rutiner for behandling av alle typer henvendelser.

Den kommende kommunikasjonsstrategien bør hensynta hvilke kanaler det skal kommuniseres i. Dersom kommunen velger nye kanaler for kommunikasjon, vil det være nødvendig å fordele ansvar og etablere rutiner for behandler av henvendelsene på disse plattformene.

Revisor vurderer at kommunen til tross for redusert bemanning har klart å ivareta saksbehandlingsfrister i 2023. Revisor har ikke vurdert saksbehandlingsfristene i plan- og bygningsloven.

Dette er i tråd med kriteriet.



4.5 Konklusjon

Kommunen sikrer at henvendelser fra innbyggerne følges opp og besvares i samsvar med krav i forvaltningsloven gjennom å benytte system, rutiner og tydelig ansvarsfordeling, samt ha kompetente ansatte. En tilpasningsdyktig avdeling hvor saker i perioder har blitt fordelt gjennom andre, har bidratt til at saksbehandlingstid og svar på saker ikke har vært i strid med forvaltningslovens krav.

Revisor kan ikke konkludere på hvordan innbyggerne opplever at henvendelser svares ut, men det er presentert eksempler på at henvendelsene er svart i ut i tråd med forvaltningsloven. De innbyggerne vi har fått tilbakemelding fra, har hatt positive tilbakemeldinger på kommunikasjonen med saksbehandler.