

<b>Sentrale spørsmål – «Trafikklysmodellen»</b> Kryss på røde felt kan peke i retning av å ikke følge opp henvendelsen, mens kryss på grønne felt kan tale for å følge opp henvendelsen.	Ja	Delvis	Nei	Ukjent
Vedrører henvendelsen misnøye med et politiskfattet vedtak?			X	
Dreier henvendelsen seg om en klage på et enkeltvedtak som kommunen har fattet?			X	
Viser henvendelsen til lovbrudd, manglende etterlevelse av kommunale rutiner eller manglende oppfølging av kommunale vedtak?			X	
Viser henvendelsen til en risiko knyttet til system, rutiner, praksis i kommunen mer generelt innenfor et område?			X	
Dreier henvendelsen seg i hovedsak om en isolert hendelse?	X			
Er henvendelsen under annen behandling i et annet organ? (rettsapparat, sivilombud, statsforvalter, KOFA, klageorgan i kommunen, varslingskanal)?				X
Er det annen naturlig behandlingsvei for henvendelsen (ref. organene nevnt over)?	X			
Kan henvendelsen, og henvendelsens oppmerksomhet, bidra til at det stilles spørsmål om tilliten til kommunens saksbehandling av en type saker?			X	
Berører henvendelsen et tema som kontrollutvalget allerede har vurdert som aktuelt for oppfølging i sin risiko- og vesentlighetsanalyse?			X	
Foreligger området som et tema i plan for forvaltningsrevisjon eller plan for eierskapskontroll?			X	
Kan en gjennomgang bidra til læring og forbedring?			X	
Bør henvendelsen prioriteres foran andre planlagte oppgaver?			X	

Kilde: Deloitte AS