

| Sentrale spørsmål – «Trafikklysmodellen» 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? | Rød | Gul | Grønn | Grå |
| Dreier henvendelsen seg om en klage på et enkeltvedtak som kommunen har fattet? | Rød | Gul | Grønn | Grå |
| Viser henvendelsen til lovbrudd, manglende etterlevelse av kommunale rutiner eller manglende oppfølging av kommunale vedtak? | Grønn | Gul | Rød | Grå |
| Viser henvendelsen til en risiko knyttet til system, rutiner, praksis i kommunen mer generelt innenfor et område? | Grønn | Gul | Rød | Grå |
| Dreier henvendelsen seg i hovedsak om en isolert hendelse? | Rød | Gul | Grønn | Grå |
| Er henvendelsen under annen behandling i et annet organ? (rettsapparat, sivilombud, statsforvalter, KOFA, klageorgan i kommunen, varslingskanal)? | Rød | Gul | Grønn | Grå |
| Er det annen naturlig behandlingsvei for henvendelsen (ref. organene nevnt over)? | Rød | Gul | Grønn | Grå |
| Kan henvendelsen, og henvendelsens oppmerksomhet, bidra til at det stilles spørsmål om tilliten til kommunens saksbehandling av en type saker? | Grønn | Gul | Rød | Grå |
| Berører henvendelsen et tema som kontrollutvalget allerede har vurdert som aktuelt for oppfølging i sin risiko- og vesentlighetsanalyse? | Grønn | Gul | Rød | Grå |
| Foreligger området som et tema i plan for forvaltningsrevisjon eller plan for eierskapskontroll? | Grønn | Gul | Rød | Grå |
| Kan en gjennomgang bidra til læring og forbedring? | Grønn | Gul | Rød | Grå |
| Bør henvendelsen prioriteres foran andre planlagte oppgaver? | Grønn | Gul | Rød | Grå |

Tabell 1 Kilde: Deloitte AS