

# Revisors rapport - Innbyggerkommunikasjon

---

**Behandles i utvalg**

Kontrollutvalget i Inderøy kommune

**Møtedato**

12.06.2024

**Saknr**

22/24

**Saksbehandler** Paul Ivar Stenstuen

**Arkivkode** FE-217, TI-&58

**Arkivsaknr** 23/168 - 10

---

**Forslag til vedtak**

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.

**Vedlegg**

FR1265 Innbyggerkommunikasjon Inderøy 2024

**Bakgrunn for saken**

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."*

Kontrollutvalget behandlet prosjektplanen i møte den 31.08.23, sak 22/23. Kontrollutvalget vedtok prosjektplanen slik den forelå, med en ressursramme på 350 timer og levering av ferdig rapport til sekretariatet 15.05.2024.

**Saksopplysninger**

Kontrollutvalget har mottatt revisors rapport "Innbyggerkommunikasjon, se vedlegg.

Revisor oppgir at følgende problemstillinger er besvart i rapporten:

- *"Yter Inderøy kommune god service og veiledning til sine innbyggere?*
  - *Fremmer organiseringen og arbeidsfordelingen mellom servicetorget og plan, landbruk og kommunalteknikk god service og veiledning?*
  - *Følger ansatte opp målsettinger og rutiner for service- og veiledningsarbeid?*
  - *Hvordan sikrer kommunen at henvendelser fra innbyggerne blir fulgt opp og besvart i samsvar med krav i forvaltningsloven?"*

## **Revisor konkluderer slik:**

### **Problemstilling 1**

Organiseringen og arbeidsfordelingen mellom servicetorget og plan, landbruk og kommunalteknikk fremmer god service og veiledning.

### **Problemstilling 2**

Ansatte følger opp målsettinger og rutiner der de finnes, men at det er få konkretiserte målsettinger og rutiner på området.

### **Problemstilling 3**

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.

## **Revisors anbefalinger til kommunen:**

- 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.
- Operasjonaliserer kommunikasjonsstrategien med konkrete tiltak

Rapporten har vært på høring hos kommunedirektøren. Det vises ellers til rapporten i sin helhet.

## **Vurdering**

Rapporten synes å svare ut problemstillingene på en god måte og vi slutter oss til revisors vurderinger og anbefalinger.

Vi anbefaler kontrollutvalget å videresende rapporten til kommunestyret med det forslåtte forslag til vedtak og innstilling.