



Saksframlegg

Utvalg	Utvalgssak	Møtedato
Kommunestyret	56/24	23.09.2024

Revisors rapport - Innbyggerkommunikasjon

Kontrollutvalgets forslag til vedtak

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.

Behandling i Kommunestyret - 23.09.2024:

Saksordfører: Renata Ulvin

Avstemming

Kontrollutvalgets forslag ble enstemmig vedtatt.

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.

Vedlegg

- 1 Forvaltningsrevisjonsrapport - Innbyggerkommunikasjon.pdf
- 2 Revisors rapport - Innbyggerkommunikasjon.docx

Bakgrunn

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.

I Kontrollutvalgets vedtak 12.06.2024 slutter de seg til rapporten, og videresender den til kommunestyret for videre behandling.

Konklusjon

Se Kontrollutvalgets innstilling.