

FORVALTNINGSREVISJON AV
OPPFØLGING AV HENVENDELSER
TIL KOMMUNEN



RANDABERG KOMMUNE
MAI 2016

INNHold

Denne rapportens målgrupper er kontrollutvalget, andre folkevalgte, formelt ansvarlige i administrasjonen og utførende fagfolk i administrasjon. Rapporten er et offentlig dokument og skal være tilgjengelig også for media og andre interesserte. Behovene varierer, men her er en leserveiledning med to nivåer for hvor dypt rapporten kan behandles:

1. Innholdsfortegnelsen, sammendraget og rådmannens kommentarer
2. Hovedrapporten med innledning, fakta og vurderinger, samt vedlegg

Innhold	3
Sammendrag	4
Rådmannens kommentar	8
Rapporten	9
1 Innledning	10
1.1 Bakgrunn	10
1.2 Formål og problemstillinger	10
1.3 Revisjonskriterier og metode.....	11
2 Problemstillinger og revisjonskriterier	13
3 Organisering i kommunen	15
4 Fakta og vurderinger.....	17
4.1 Rutiner og mottak av henvendelser	17
4.2 Systemer for saksbehandling, restanser og tidsfrister	22
4.3 Tilbakemeldinger fra utbyggere og arkitektfirmaer.....	28
4.4 Kompetanse blant de ansatte.....	31
4.5 Innsynsløsninger for publikum og presse	32
4.6 Oversikt klagesaker	34
4.7 Forbrukerrådets kommune-test.....	36
Vedlegg	38

SAMMENDRAG

Formålet med dette prosjektet har vært å vurdere Randaberg kommunes rutiner og praksis for å ta imot og besvare ulike type henvendelser.

- **Systemer og rutiner for saksbehandling**

Servicetorget er for mange det første møtet med kommunen. Servicetorget i Randaberg besvarer mange henvendelser hver dag, både gjennom telefon, fysisk oppmøte og e-post. Våre Undersøkelser tyder på at de henvendelsene servicekonsulentene mottar, enten besvares med en gang eller videresendes til riktig saksbehandler.

Dersom en ønsker å kontakte ansatte i Randaberg kommune per e-post, må en i utgangspunktet henvende seg til en felles e-postadresse som går til dokumentsenteret, ettersom kontaktinformasjon til de ansatte ikke ligger tilgjengelig på nett. Årsaken til dette er at dokumentsenteret på en enkel måte skal kunne hente ut arkivverdig e-post. Vi er kjent med at mange andre kommuner publiserer de ansattes kontaktinformasjon på sine hjemmesider. Dette er likevel en ordning Randaberg aktivt har valgt for lettere å fange opp arkivverdige henvendelser.

- **Utføres kommunens saksbehandling i tråd med gjeldende lovkrav?**

Rutinehåndbok for post-, arkiv- og saksbehandling viser til at kommunen benytter ESA for oppfølging og kontroll ved saksbehandlingen. Kommunen har flere journaler i ESA som burde vært avskrevet. Disse journalene utgjør kommunens restanseliste. Våre funn tyder på at det er dårlige rutiner for avskrivning av journaler, i særlig grad ved tjenesteområde teknisk sektor og byggesak.

For å kontrollere om kommunens saksbehandling er i tråd med gjeldende lovverk, har vi gjennomført stikkprøver av all innkommen post i ESA februar 2015. Totalt var det registrert 599 innkomne brev, hvorav 39 journaler som ikke var avskrevet. Her gjorde vi et begrenset utvalg på ti av disse som ble gjennomgått i detalj. Her ble det kontrollert om innkommen post var besvart, om utgående post var ekspedert, om tidsfrister var overholdt og eventuelle klager. Stikkprøvene viste at tidsfristene var overholdt, og at foreløpig svar var sendt ut ved behov. Ingen klager var registrert.

Det ble i tillegg kontrollert alle innkomne brev én dag i februar 2015. Her var det registrert 33 brev, hvorav to journaler ikke var avskrevet. De resterende journalene var korrekt journalført og avskrevet.

Kontroll av om plan- og bygningsloven ble etterlevd viser at det i 2015 kom inn 73 etttrinns byggesøknader, hvorav vi kontrollerte ti. Kontrollen avdekket at søkerne hadde mottatt skriftlig svar/foreløpig svar innen tidsfristen. Likevel viste åtte av ti kontrollerte søknader at søker hadde sendt inn «*mangelfull dokumentasjon*». Også ved kontroll av

rammetillatelser var det flere søknader med mangelfull innsendt dokumentasjon. Dette kan være en indikasjon på at en del søkere har behov for mer informasjon om hvilken dokumentasjon som kreves, og kanskje bør kommunen gå i dialog med søkerne her. Vi tror dette vil kunne være tidsbesparende for både brukere og kommunen.

- **Overholdes lovfestede tidsfrister?**

All inngående post til kommunen har en automatisk forfallsfrist på 30 dager. Dersom brevet ikke behandles innen fristen, blir saksbehandler gjort oppmerksom på dette. Stikkprøvene som er gjennomført viser at lovfestede tidsfrister overholdes i stor grad. Innenfor byggesak er den generelle tidsfristen for saksbehandling av byggesaker tolv uker, mens ved enkle tiltak er saksbehandlingstiden tre uker. Dersom kommunen ikke svarer innen disse tre ukene, kan enkle tiltak igangsettes. Også KOSTRA-rapporteringen viser at byggesaksavdelingen har overskredet tidsfrister for saksbehandling. Pr 2012 var det 30 % av søknadene om tiltak der kommunen hadde overskredet den lovpålagte saksbehandlingsfristen. I 2013 var det 1 % hvor fristen var overskredet. Det er ikke rapportert inn tall til KOSTRA for 2014 og 2015. Fra byggesaksavdelingen erkjennes det at bruken av foreløpige svar i større grad burde blitt benyttet, men at de ikke gjør det per i dag.

På byggesaksavdelingen sier avdelingsleder at arbeidsmengden den siste tiden har vært svært høyt. Saksbehandlerne klarer til tider ikke å komme ajour med alle henvendelsene som kommer inn. Dette er verken gunstig for innbyggerne eller kommunen. Det er et mål innad i avdelingen at alle innkomne søknader skal få et foreløpig svar, slik at innbygger vet at søknaden er mottatt. Dette er per i dag ikke realisert.

I prosjektet har vi foretatt en spørreundersøkelse rettet mot utbyggere og arkitektkontorer som har hatt byggesøknader i 2015. Her får spesielt indikatoren *kvalitet i saksbehandlingen* lav score. Byggesaksavdelingen mener dette skyldes lang saksbehandlingstid på grunn av lav bemanning.

- **Hvordan sikrer kommunen at medarbeiderne har nødvendig kompetanse og kapasitet til å utføre saksbehandling, herunder besvare ulike typer henvendelser?**

Dokumentsenteret i Randaberg kommunen gjennomfører flere kurs årlig for de ansatte i kommunen i sak-/arkivsystemet ESA. Dette er kurs alle i kommunen kan melde seg på for å øke kompetansen innenfor arkivering. Likevel oppleves det at det ikke er særlig stor interesse for disse kursene. Det høye antallet restanser de siste årene er en klar indikasjon på at de ansatte i kommunen har behov for øke sin kompetanse innenfor avskrivning. Undersøkelsene våre tyder videre på at det til tider er mangelfull journalføring i pleie- og omsorgssystemet. Dette ser blant annet ut til å skyldes manglende kompetanse. Andre årsaker som nevnes er liten tilgang til PCer blant pleierne og at journalføring gjerne er det som nedprioriteres på travle dager.

NAV har flere fagsystemer som brukes av de ansatte for å gjennomføre saksbehandling. Gode tilbakemeldinger i brukerundersøkelser og få klager tyder på at brukerne er

fornøyde med NAVs saksbehandling. Dataene tyder også på at de ansatte får god opplæring i bruk av enhetens fag- og saksbehandlingssystemer.

- **Hvordan fungerer journalføring, arkivering og restanselister?**

Det er de ansatte ved dokumentssenteret som mottar post i kommunen (både papirpost og e-post). Basert på gjennomgangen av innkommet post registrerer dokumentssenteret hva som er arkivverdig, og hva som skal unntas offentligheten. De ansatte ved dokumentssenteret oppretter journaler som saksbehandler kan jobbe videre med. Arkiveringen i kommunen er det hver enkelt saksbehandler som tar seg av, hvor leder på avdelingen har et overordnet ansvar.

Vi har sett på restanselister for de siste fem årene. Her finner vi mellom 300 og 1600 restanser årlig. Administrasjonen selv mener at det er dårlige rutiner for å avskrive journaler i sak/arkivsystemet. Arkivleder påpeker at flere av journalene på restanselistene mest sannsynlig er ferdig behandlet, men at dette ikke kan dokumenteres. Dette gjelder flere tjenesteområder i kommunen, og spesielt byggesaksavdelingen hvor det påpekes at rutinene for avskrivning av journaler ikke er gode nok.

- **Hvordan fungerer kommunens innsynsløsninger for publikum og presse?**

Det er dokumentssenteret som har alle innsynskrav fra postlistene. Dokumentssenteret gjennomgår innkommet post til kommunen og avgjør alene, eller i samråd med rett tjenesteområde, om noe skal unntas offentligheten. Deretter publiseres postlistene på kommunens hjemmesider. Kommunen praktiserer offentlighet i henhold til forvaltningslovens og offentlighetslovens bestemmelser. Kommunen har gode rutiner for denne praktiseringen.

Servicetorget gir ut kopier fra byggesaker som er i papirarkivet, ettersom originaldokumenter ikke skal forlate kommunehuset. Dette gis i saker som ikke er unntatt offentlighet. Alle avslag på innsyn journalføres. Det er per februar 2016 gitt to avslagsbrev i forbindelse med krav om innsyn. Også meroffentlighetsprinsippet er belyst, men avvist i disse to sakene

Lokalavisen Bygdebladet poengterer at kommunens innsynsløsninger fungerer bra. Bygdebladet uttrykker at det er enkelt å henvende seg til dokumentssenteret i kommunen, og at de får svar på sine henvendelser innen rimelig tid. Postlistene ligger greit tilgjengelig på nett, og kommunen gir innsyn i de sakene avisen ber om, så lenge saken ikke er unntatt offentlighet. Dersom en sak er unntatt offentligheten, kan avisen klage på dette, og eventuelt få innsyn i en sladdet versjon.

Revisjonens anbefalinger:

- Kommunen bør vurdere hvordan man kan styrke saksbehandlingskapasiteten innenfor byggesak i tider med stor pågang, for å forhindre etterslep.
- Kommunen bør gå gjennom sin bruk av sak-/arkivsystemet for å sikre at praktiseringen er i tråd med intensjonene. Det er spesielt viktig å sikre avskrivningsrutinene slik at man kan ha nytte av reelle restanselister.

Presisering etter kommentar fra rådmannen:

Det er vår vurdering at det i slike systemer med jevne mellomrom er behov for å ha en gjennomgang av om vedtatte rutiner blir fulgt og om kontrollen med rutineoppfølgingen er tilfredsstillende. Svakheten med restanselistene bekrefter et slikt behov.

- Kommunen bør gå i dialog med utbyggere og arkitektfirmaer for å undersøke hvordan man kan heve nivået på saksbehandlingen, og samtidig avklare forventningene til brukerne.

RÅDMANNENS KOMMENTAR

Rådmannens kommentar, datert 19.05.2016:

Rådmannen mener at revisjonen har gjort et grundig og godt arbeid med denne rapporten. Kildegrunnlaget som er hentet inn, gir i hovedsak et godt grunnlag for å gi en korrekt framstilling av hvordan kommunen håndterer sine henvendelser. Rapporten har et lettfattelig og klart språk. Rådmannen er tilfreds med at rapporten sier at «lovfestede tidsfrister overholdes i stor grad» (side 5). Dette betyr at Randaberg kommune jobber generelt godt for at innbyggerne skal få svar på sine henvendelser.

Rapporten kunne med fordel vært noe tydeligere på muntlige kildereferanser, og unngå formuleringer som «kommunen mener», «kommunen påpeker», «kommunen selv sier», dette fører til usikkerhet på hvem som har sagt hva i organisasjonen, og gjør det vanskeligere å avgjøre om problemstillingene gjelder generelt eller ett spesifikt område.

Revisjonen har gitt kommunen tre anbefalinger. Når det gjelder punkt 1 og 3, så ser rådmannen at kommunen fortsatt har utfordringer innenfor områder som det har vært jobbet med å forbedre over lang tid. Rapporten viser klart at det er behov for ytterligere rutiner og organisasjonsutvikling. Rådmannen jobber kontinuerlig med dette, men vil nå ha særlig fokus på byggesak.

Når det gjelder punkt 2 så tolker rådmannen dette punktet til å gjelde restansene i sakarkivsystemet, og ikke at kommunen trenger en gjennomgang av praktisering av sak- og arkivsystemet på andre områder. Rapporten viser på en god måte hvordan kommunen har jobbet aktivt de siste årene med å forbedre sine rutiner på saksbehandling gjennom kursing og utarbeidelse av egen rutinehåndbok. Når det gjelder anbefalinger rundt avskrivingsrutinene vil rådmannen svare på dette når rapporten foreligger. Rådmannen ønsker en presisering av punkt 2 slik at vi ikke misforstår anbefalingen.

RAPPORTEN

1 INNLEDNING

1.1 BAKGRUNN

Norske kommuner har ca. 180 lovpålagte oppgaver, og de aller fleste av disse involverer en eller annen form for saksbehandling. Denne saksbehandlingen har svært ulikt omfang, alt fra en stor reguleringsplan til en enkel skjenkebevilling. De fleste oppgavene innebærer også kontakt med brukere, innbyggere, publikum, andre offentlige eller private instanser og presse. Måten kommunen tar i mot og besvarer slike henvendelser på, vil ha stor betydning for den det gjelder. Det er flere lover og forskrifter som stiller krav til saksbehandlingen i kommunen, og dermed også til behandlingen av eksterne henvendelser. De viktigste generelle kravene finnes i forvaltningsloven. Her kan nevnes:

- Forsvarlig saksbehandling, veiledningsplikt, begrunnelse
- Partsrettigheter
- Taushetsplikt i enkelte saker
- Krav til habilitet
- Klageadgang
- Tidsfrister

Offentleglova fastslår også viktige prinsipper om offentlighet, åpenhet og krav til innsyn i saksbehandlingen. Tidsfrister er ofte av stor betydning i de forskjellige sakene. Flere av lovene som regulerer kommunens virksomhet sier derfor noe om tidsfrister, f.eks. plan- og bygningsloven (pbl) om tidsfrister i byggesaker og barnevernsloven om frister for meldinger og undersøkelser. Den generelle bestemmelsen om tidsfrister finnes i forvaltningsloven, som angir at kommunen skal behandle innkomne saker uten ugrunnet opphold. Hvis saken vil ta tid, skal det gis et foreløpig svar med begrunnelsen for dette. Ut fra kommuneloven er det rådmannen som har ansvar for den kommunale saksbehandlingen. Rådmannen skal tilse at politiske saker er tilstrekkelig utredet og legger disse fram til politisk behandling med forslag til vedtak. Deretter skal vedtaket gjennomføres. Også når det gjelder administrativt behandlede saker med delegert beslutningsfullmakt er det rådmannen som har det overordnede ansvaret.

De fleste kommunene har i dag elektroniske sak-/arkivsystemer som ivaretar journalføring, arkivering, sakslister, møteprotokoller, restanselister og innsynsløsninger.

1.2 FORMÅL OG PROBLEMSTILLINGER

Formålet med dette prosjektet er å vurdere Randaberg kommunes rutiner og praksis for å ta imot og besvare ulike typer henvendelser fra eksterne personer eller instanser. Med bakgrunn i gjeldende plan for forvaltningsrevisjon, bestilte kontrollutvalget i Randaberg den 09.06.2015 et prosjekt om oppfølging av henvendelser til kommunen.

I tillegg til formålet, framgår det av kontrollutvalgets bestilling at følgende problemstillinger skal besvares:

- Hvilke systemer og rutiner har kommunen for å utføre nødvendig saksbehandling, spesielt med tanke på å ta imot, behandle og besvare eksterne henvendelser?
- Utføres kommunens saksbehandling i tråd med gjeldende lovkrav?
- Overholdes lovfestede tidsfrister?
- Hvordan sikrer kommunen at medarbeiderne har nødvendig kompetanse og kapasitet til å utføre saksbehandling, herunder besvare ulike typer henvendelser?
- Hvordan fungerer journalføring, arkivering og restanselister?
- Hvordan fungerer kommunens innsynsløsninger for publikum og presse?

1.3 REVISJONSKRITERIER OG METODE

Revisjonskriteriene er elementer som inneholder krav eller forventninger, og vil bli brukt til å vurdere funnene i de undersøkelser som gjennomføres. Kriteriene skal være begrunnet i, eller utledet av, autoritative kilder innenfor det reviderte området. Forvaltningsrevisjonen er gjennomført i samsvar med gjeldende standard for forvaltningsrevisjon fra NKRF, RSK 001.

I dette prosjektet blir det å ta utgangspunkt i kravene i:

- Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven). LOV-1992-09-25-107
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven). LOV-1967-02-10
- Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova). LOV-2006-05-19-16
- Lov om arkiv (arkivlova). LOV-1992-12-04-126
- Forskrift om offentlege arkiv. FOR-1998-12-11-1193
- Lov om planlegging og byggesaksbehandling (plan- og bygningsloven). LOV-2008-06-27-71
- Kommunens rutinehåndbok for post-, arkiv og saksbehandling. Januar 2016.
- Kommunens arkivplan: *randaberg.arkivplan.no*

Revisjonskriteriene blir utledet i detalj i neste kapittel. Den problemstillingen som omhandler medarbeiderne og nødvendig kompetanse til å utføre saksbehandling er en deskriptiv problemstilling og har ikke revisjonskriterier. Problemstillingen blir besvart gjennom intervju og dokumentgjennomgåing.

Områder revisjonen skal se på i prosjektet er byggesak, tekniske tjenester (bygg og eiendom/teknisk drift), servicetorget og helse og omsorg/NAV.

Metodisk har vi gjennomgått relevant dokumentasjon fra kommunen og hatt intervjuer/møter med sentrale personer i kommunen. Blant annet har vi snakket med byggesaksavdelingen, plan- og forvaltningssjef, kommunikasjonssjef, ansatte i servicetorget og ledere i kommunale utvalg. Det er gjennomført en observasjon i servicetorget og en gjennomgang av

kommunens saksbehandlingssystem. Videre har vi gjennomført en spørreundersøkelse på epost til utbyggere og arkitektfirmaer som har søkt byggetillatelse i kommune i 2015.

En nærmere omtale av metode og kildehenvisninger ligger i rapportens vedlegg. Vår samlede vurdering er at metodebruk og kildetilfang har gitt et tilstrekkelig grunnlag til å besvare de problemstillinger kontrollutvalget vedtok.

2 PROBLEMSTILLINGER OG REVISJONSKRITERIER

Problemstilling 1: Hvilke systemer og rutiner har kommunen for å utføre nødvendig saksbehandling, spesielt med tanke på å ta imot, behandle og besvare eksterne henvendelser?

REVISJONSKRITERIER

Randaberg.arkivplan.no: Arkivmedarbeider – veiledende instruks:

Arkivmedarbeider har ansvar for at arbeidsoppgavene til enhver tid blir utført på en rasjonell måte etter gjeldende lover og forskrifter og at brukerne får den service de har krav på.

Problemstilling 2: Utføres kommunens saksbehandling i tråd med gjeldende lovkrav?

REVISJONSKRITERIER

Lov om planlegging og byggesaksbehandling (plan- og bygningsloven)

§ 1-1. Lovens formål

«Loven skal fremme bærekraftig utvikling til beste for den enkelte, samfunnet og framtidige generasjoner. Planlegging etter loven skal bidra til å samordne statlige, regionale og kommunale oppgaver og gi grunnlag for vedtak om bruk og vern av ressurser. Byggesaksbehandling etter loven skal sikre at tiltak blir i samsvar med lov, forskrift og planvedtak. Det enkelte tiltak skal utføres forsvarlig».

Journalføringsplikten – arkivforskriften § 2-6

Det er journalføringsplikt for dokumenter som

- ✓ *Er saksdokumenter for organet slik begrepet er å forstå etter offentleglova § 4*
- ✓ *Er kommet inn eller er sendt ut fra organet*
- ✓ *Er gjenstand for saksbehandling og har verdi som dokumentasjon og*
- ✓ *Ikkje kommer inn under betsemmelsene om arbeidbegrensning.*

Når alle disse kriteriene er oppfylt, er det plikt til å journalføre dokumentet.

Problemstilling 3: Overholdes lovfestede tidsfrister?

REVISJONSKRITERIER

Forvaltningsloven § 11 a. saksbehandlingstid, foreløpig svar.

Forvaltningsorganet skal forberede og avgjøre saken uten ugrunnet opphold. Dersom det må ventes at det vil ta uforholdsmessig lang tid før en henvendelse kan besvares, skal det forvaltningsorganet som mottok henvendelsen, snarest mulig gi et foreløpig svar. I svaret skal det gjøres rede for grunnen til at henvendelsen ikke kan behandles tidligere, og såvidt mulig angis når svar kan ventes. Foreløpig svar

kan unnlates dersom det må anses som åpenbart unødvendig. I saker som gjelder enkeltvedtak, skal det gis foreløpig svar etter annet ledd dersom en henvendelse ikke kan besvares i løpet av en måned etter at den er mottatt».

Kommunens rutinehåndbok

I kommunens rutinehåndbok for post-, arkiv og saksbehandling fremkommer det tydelige tidsfrister når det gjelder saksbehandlingstid. Inngående brev ligger inne med en automatisk forfallsfrist på 30 dager.

Problemstilling 4: Hvordan sikrer kommunen at medarbeiderne har nødvendig kompetanse og kapasitet til å utføre saksbehandling, herunder besvare ulike typer henvendelser?

REVISJONSKRITERIER

Dette er en deskriptiv problemstilling og har derfor ingen revisjonskriterier.

Problemstilling 5: Hvordan fungerer journalføring, arkivering og restanselister?

REVISJONSKRITERIER

Arkivlova § 6: Arkivansvaret

Offentlege organ pliktar å ha arkiv, og desse skal vera ordna og innretta slik at dokumenta er tryggja som informasjonskjelder for samtid og ettertid.

Problemstilling 6: Hvordan fungerer kommunens innsynsløsninger for publikum og presse?

REVISJONSKRITERIER

Offentleglova § 3 Hovudregel

Saksdokument, journalar og liknande register for organet er opne for innsyn dersom ikkje anna følgjer av lov eller forskrift med heimel i lov. Alle kan kreve innsyn i saksdokument, journalar og liknande register til organet hos vedkommande organ.

Offentleglova § 11 Meirinnsyn

Når det er høve til å gjere unntak frå innsyn, skal organet likevel vurdere å gi heilt eller delvis innsyn. Organet bør gi innsyn dersom omsynet til offentlig innsyn veg tyngre enn behovet for unntak.

Offentleglova § 31 Avslag og grunngjeving

Avslag på innsynskrav skal vere skriftleg. Organet skal alltid vise til den føresegna som gir grunnlag for avslaget, og til kva ledd, bokstav eller nummer i føresegna som er brukt.

3 ORGANISERING I KOMMUNEN

SERVICETORGET

Servicetorget er for mange det første møtet med kommunen, og er i Randaberg organisert under tjenesteområde Kommunikasjon og demokrati. Dette tjenesteområdet består videre av dokumentsenteret, politisk sekretariat og kommunikasjon. Kommunen har hatt organiseringen med et servicetorg i over 15 år, og det har alltid vært lokalisert på kommunehuset. På kommunens nettside står det at servicetorgetts hovedmål er å «gjøre det enklere for deg». Videre viser hjemmesiden til at målet er fornøyde innbyggere og at dette er en av hovedårsakene til opprettelsen av servicetorget. Servicetorget skal gi rask og enkel saksbehandling når det er mulig, vise til rett person når det trengs og gi rask tilbakemelding hvis saken ikke løses der og da¹.

Det er fem ansatte som jobber ved servicetorget, hvorav to som deler en stilling. Servicetorget er rent fysisk lokalisert i inngangspartiet av kommunehuset. Det er tre skranker hvor innbyggerne/andre kan gjøre sine henvendelser, hvorav den ytterste skranken i hovedsak betjener de som fysisk møter opp i servicetorget. De to andre skrankene betjener telefonhenvendelser, e-post, chat og eventuelle andre henvendelser. De ansatte ved servicetorget har langt flere arbeidsoppgaver enn å besvare henvendelser fra blant annet innbyggere. Servicetorget gir informasjon om bygge- og delesaker, karttjenester, kommunale avgifter, renovasjonstjenester med mer. Når de ikke ekspederer innbyggere og andre som har henvendelser til kommunen, jobber de blant annet med fakturering, skjenkebevillinger, barnehagesøknader, o.l.

Daglige oppgaver til dokumentsenteret er arbeid med arkivfunksjoner og postlister. Dokumentsenteret har ansvar for å kvalitetssikre journaler og saker gjennom ivaretaging og offentlighet. Dokumentsenteret har også ansvar for å behandle innsynskrav, inkludert klagebehandling av disse. Dokumentsenteret skal videre sikre at saksbehandlerne får opplæring i offentlig forvaltning. Dokumentsenteret uttrykker at de skal «legge til rette for at driften av Randaberg kommune blir synlig for innbyggerne, media og øvrige ansatte²». Hovedoppgaven til dokumentsenteret er å registrere post som kommer inn/post som går ut, journalføring, postlister og systemansvar for ESA. De ansatte ved dokumentsenteret, inkludert politisk sekretariat, utgjør til sammen 5,7 årsverk.

Politisk sekretariat «skal tilrettelegge for arbeidet i de politiske styringsorganene og for den politiske ledelsen i kommunen, og bidra til gode politiske prosesser³». Politisk sekretariat jobber blant annet med tilrettelegging og utsending av saksdokumenter, samt avvikling av møtene.

¹ Hentet fra randaberg.kommune.no/organisasjon/Servicetorget

² Hentet fra randaberg.kommune.no/organisasjon/kommunikasjon-og-naring/politisk-sekretariat

³ Hentet fra randaberg.kommune.no/organisasjon/politisk-sekretariat

Tjenesteområdet kommunikasjon jobber med sosiale medier for å sikre at innbyggere får den informasjonen de har bruk for. Kommunen har utarbeidet egne retningslinjer som omfatter bruk av sosiale medier⁴. Her vises det til prinsipper for god kommunikasjon – åpenhet, medvirkning, nå alle, aktiv og helhet er stikkordene kommunen legger til grunn. Også hjemmesiden til kommunen driftes gjennom webredaktør og tjenesteområde kommunikasjon.

HELSE OG OPPVEKST OG NAV

Tjenesteområdet Helse og oppvekst tilbyr tjenester for barn og unge, eldre, foresatte og pårørende i kommunen, i alle faser i livet⁵. Tjenesteområdet er delt opp i ulike avdelinger som blant annet barnehage, skole, heldøgntjenester, hjemmetjenesten, barnevern, avdeling for tjenesteplanlegging og bolig tjenesten. Tjenesteområdet er organisert under en helse- og oppvekstsjef.

NAV Randaberg holder til i kommunehuset og har et differensiert tjenestetilbud som omfatter tjenester knyttet til arbeid, aktivitet, familie, helse, hjelpemidler, pensjon og inntektssikring. Det er totalt 28 ansatte ved NAV Randaberg.

BYGGESAK

Byggesak er i Randaberg kommune organisert under tjenesteområdet Plan og forvaltning. Plan og forvaltning har ansvar for oppmåling, planarbeid og landbruksforvaltning i tillegg til byggesak. Byggesaksavdelingen i kommunen forvalter bestemmelser i plan- og bygningsloven, og jobber med behandling av innkomne søknader som blant annet omfatter bygging, rivning, påbygg og nybygg. Kommunens nettsider uttrykker at det skal gis enkel veiledning innenfor området⁶.

TEKNISKE TJENESTER

Tjenesteområdet Tekniske tjenester består av avdelingene Bygg & Eiendom og Teknisk drift. Bygg & Eiendom har drift og vedlikehold av kommunale bygg, boliger og framleieboliger. Teknisk drift jobber med drift og vedlikehold vei, vann, avløp, park og renovasjon.

⁴ Utarbeidet mars 2011. Se vedlegg 1.

⁵ Hentet fra randaberg.kommune.no/organisasjon/helse-og-oppvekst

⁶ Hentet fra randaberg.kommune.no/organisasjon/plan-og-forvaltning/byggesak

4 FAKTA OG VURDERINGER

4.1 RUTINER OG MOTTAK AV HENVENDELSER

Randaberg kommune har sammen med 23 andre Rogalandskommuner og fire interkommunale samarbeidsordninger inngått et samarbeid om Interkommunalt Arkiv i Rogaland (IKA). IKA er kommunens arkivdepot, og det er i samarbeid med eierkommunene utarbeidet et elektronisk og offentlig arkiv på nettstedet *Arkivplan.no*. Arkivplanen «gir bindende retningslinjer for behandling av all informasjon og dokumentasjon i Randaberg kommune. Arkivloven med forskrifter ligger til grunn for retningslinjene»⁷. Arkivplanen skal bidra til at Randaberg kommune ivaretar arkivansvaret sitt etter arkivlovas § 6. Arkivplanen er et dokument under kontinuerlig utvikling, og blir ofte revidert i samarbeid med IKA. Nye organiseringer, rutiner, lover og forskrifter oppdateres i arkivplanen når det skjer endringer i kommunen. Det er arkivleder ved dokumentsentret som er ansvarlig for å ajourholde arkivplanen, sammen med resten av organisasjonen. Arkivplanen skal være et dokument der alle ansatte i kommunene skal kunne hente ut den informasjonen de behøver vedrørende spørsmål omkring arkiv, arkivering, saksbehandling og rutiner.

Mottak av skriftlige henvendelser til kommunen kommer inn gjennom dokumentsentret. Dokumentsentret oppretter journal i ESA ved behov, eller videresender til rett mottaker/saksbehandler. Alle inngående brev til kommunen ligger inne i ESA med en automatisk forfallsfrist på 30 dager. Dersom brevet ikke er behandlet innen fristen, vil det lyse rødt i kalenderen til saksbehandler på forfallsdag. Saksbehandler kan legge inn et foreløpig svar, og på denne måten endre forfallsdag. Når innbyggere eller andre ønsker å kontakte ansatte i kommunen per e-post, er det på kommunens nettsider oppgitt en felles e-postadresse⁸ som går direkte til dokumentsentret. At mottak av henvendelser må gjennom dokumentsentret på denne måten har blitt diskutert, men er en ordning kommunen ønsker å opprettholde. Årsaken til dette er at dokumentsentret enkelt skal kunne sortere hva som er arkivverdig e-post⁹, og hvilke henvendelser som enkelt kan besvares.

Innenfor teknisk sektor uttrykker kommunalsjef at det daglig kommer inn svært mange henvendelser. Disse henvendelsene kommer inn enten via dokumentsentret, eller rett til saksbehandler. Flesteparten av henvendelsene til teknisk kommer inn via e-post til servicetorget og omhandler praktiske ting (hull i vei, sprukne vannrør, hugging av trær). Disse henvendelsene blir som regel oftest raskt tatt hånd om.

På byggesaksavdelingen sier avdelingsleder at arbeidsmengden den siste tiden har vært svært høyt. Saksbehandlerne klarer til tider ikke å komme å jour med alle henvendelsene som kommer inn, og man kan til tider bli liggende etter med saksbehandlingen. Byggesaks-

⁷ Hentet fra *randaberg.arkivplan.no*

⁸ *post@randaberg.kommune.no*

⁹ Arkivforskriften gir detaljerte opplysninger om skal som skal og hva som ikke skal journalføres (arkivverdig materiale). Det som er *arkivuverdig* er materiale som ikke fører til saksbehandling, for eksempel rundskriv, brev til orientering og utskrifter av møtebøker. Dette kalles også informasjonspost og skal ikke journalføres.

avdelingen forsøker å sende ut foreløpige svar i de sakene de ser de ikke holder tidsfristen, men det er ikke alltid dette blir gjort. Det har vært et etterslep av saker helt siden 2007. Noe av årsaken til dette har vært perioder med mindre bemanning enn planlagt, og dermed har noen saker blitt liggende over en lengre periode før de har blitt saksbehandlet¹⁰. Avdelingsleder i byggesaksavdelingen sier at dette har bedret seg på grunn av færre saker i 2016.

Videre har kommunens rutinehåndbok klare retningslinjer for hvordan henvendelser på telefon skal håndteres. Rutinehåndboken sier at «*alle eksterne henvendelser som kommer muntlig til kommunen er offisielle henvendelser. Den enkelte saksbehandler skal registrere saksrelaterte opplysninger som en kommentar eller et internt notat i gjeldende arkivsak i ESA*». Muntlige henvendelser ved personlig oppmøte eller telefon kan være mangeartede. Likevel er det ikke alle henvendelser som skal registreres i kommunens arkiv, eller som skal besvares. Noe kan være til informasjon eller orientering eller tilleggsinformasjon i allerede registrert sak. Heller ikke henvendelser som ikke er journalføringspliktige skal registreres i arkivet. Rutinehåndbok sier videre at «*alle henvendelser skal besvares innen fire uker. Dette gjelder også henvendelser per telefon. I de tilfeller der det er naturlig, kan en gi muntlig besvarelse ved telefonbesvarelser. Dersom saken blir utsatt, skal et foreløpig svar sendes innen fristen, men følgende informasjon:*

- *Navn på saksbehandler*
- *Telefonnummer til kommunen*
- *Dato saken skal være ferdig behandlet*
- *Eventuelt hvilket organ som avgjør saken*
- *Arkivsaknummer*

Dersom saken blir ytterligere utsatt, bør det sendes et nytt svarbrev med begrunnelse og nye opplysninger om saksbehandlingstid. Særlover kan overstyre tidsfristen¹¹.

OBSERVASJON I SERVICETORGET

Revisjonen har gjennomført en observasjon i servicetorget for å kontrollere hvordan kommunens rutiner og mottak av henvendelser er. De ansatte ved servicetorget deltar jevnlig på avdelingsmøter ved ulike tjenesteområder for å holde seg oppdatert på hva som skjer i kommunen. Observasjonen denne dagen viste at det er svært viktig at de som jobber her deltar på disse møtene slik at servicekonsulentene har nødvendig kompetanse til å håndtere henvendelsene.

Vi fikk inntrykk av at hverdagen til servicekonsulentene er svært variert og uforutsigbar, og at servicekonsulentene hele tiden må være «på». De ansatte ved servicetorget forteller at alle dagene er ulike, noen dager er det mye trafikk, andre dager lite trafikk. Dette er også sesong/aktivitetsavhengig, for eksempel i forbindelse ved barnehageopptak, frist for å søke bostønad eller mot sommeren hvor det kommer flere søknader som omhandler plan- og

¹⁰ Dette er først og fremst dispensasjonssaker som har blitt liggende.

¹¹ Hentet fra kommunens rutinehåndbok for post-, arkiv og saksbehandling, avsnitt 1.6 *Svarfrist og foreløpige svar*

bygningsloven. Når det gjelder den fysiske beliggenheten til servicetorget, poengterer servicekonsulentene at det kunne vært et større skille mellom servicetorget og NAV, som ligger vegg i vegg. Her kan det til tider være mange mennesker i kø og barn som lager uro. Også flere som har avtale hos NAV, henvender seg hos servicetorget, som igjen må henvise videre til NAV. Dette gir servicekonsulentene til tider et utfordrende arbeidsmiljø og henvendelser som ikke angår dem. Dette kan også gi utfordringer av personsensitiv karakter, da det er vanskelig å unngå at de som står i kø hos NAV ikke skal høre hva en innbygger henvender seg til servicetorget om. Kommunikasjonssjefen i kommunen sier at det er planer om å ominnrede hele første etasje i kommunehuset, da det også er en utfordring at NAV-kontoret er stort og trenger mer plass. Observasjonen viste videre at servicekonsulentene har god kjennskap til hvem som jobber på kommunehuset, og at dette er med å lette deres jobb. Dette gjør det også lettere for servicekonsulentene å ha oversikt over hvem som ferdes ut og inn av kommunehuset. Denne oversikten er også viktig knyttet til sikkerheten, da det er dører som er ulåste på dagtid hvor saksdokumenter kan ligge fremme.

Gjennom observasjonen viste det seg at servicekonsulentene svarer fortløpende på e-post hele dagen¹². Disse henvendelsene blir ikke arkivert. Dersom e-posten er arkivverdig, oversendes den dokumentsenteret. De henvendelser som gjøres på telefon er det vanskeligere for servicetorget å arkivere. Muntlige henvendelser svares det enten på med en gang, eller så blir vedkommende sendt videre til riktig saksbehandler. Servicetorget understreker at dersom det kommer inn en muntlig henvendelse som omhandler for eksempel hull i en vei, blir ikke dette dokumentert skriftlig. Servicekonsulentene vil da ringe teknisk avdeling med en gang, og feilen blir utbedret. Det samme gjelder dersom en slik henvendelse hadde blitt rapportert inn ved fysisk oppmøte i servicetorget. Kommunen har likevel et datasystem, KomTek, som kan benyttes ved muntlige henvendelser av teknisk karakter¹³. Dette er et system for kommunens tekniske tjenester, hvor servicekonsulentene kan sende meldinger til ansatte på teknisk avdeling. De meldingene som sendes gjennom KomTek arkiveres inne i dette datasystemet. Kommunen utnytter per i dag ikke dette systemet fullt ut.

Servicetorget i Randaberg kommune gjennomfører p.t. ikke kontinuerlige tellinger av henvendelser. Kommunen har fått tilsendt et telleskjema som Sandnes kommune bruker, og skal ta i bruk et lignende skjema for å kartlegge henvendelsene i nær fremtid¹⁴. Før revisjonen gjennomførte sin observasjon fikk servicekonsulentene utdelt et skjema hvor de skulle krysse av for de henvendelse de fikk, gjennom en hel arbeidsdag. Her skulle registreres følgende:

- Hvilket tjenesteområde henvendelsen omhandlet
- Hva henvendelsen dreide seg om
- Hva videre saksgang i henvendelsen er
- Om saken ble ansett som avsluttet
- Om henvendelsen ble arkivert

¹² Enkle henvendelser som for eksempel åpningstider, priser, arrangementer osv.

¹³ Her rapporteres inn henvendelser som omhandler renovasjonsdunker, og fakturering av disse.

¹⁴ Kommunen gjennomførte en telling i 2013 på oppfordring av leder i servicetorget, og resultatet denne dagen ble 201 telefonhenvendelser og 90 personer som tok direkte kontakt med Servicetorget

Totalt var det 118 henvendelser denne dagen, fra innbyggere og eksterne¹⁵. Gjennomgangen av skjemaene viste at alle henvendelsene, bortsett fra to, ble saken ansett som avsluttet. Det var også kun to henvendelser som ble arkivert. Dette viser at mye av jobben som gjøres i servicetorget kan servicekonsulentene enten svare på selv, eller så sendes henvendelsen videre til rett saksbehandler og deretter arkiveres av dokumentsentret.

Tabell 1 – Antall henvendelser til servicetorget i Randaberg kommune 08.02.16.
Kilde: Rogaland revisjon/Randaberg kommune

	E-post	Telefon	Fysisk oppmøte	Chat/Nettprat
Antall henvendelser	11	84	21	2

HENVENDELSER VIA SOSIALE MEDIER

Kommunen får også henvendelser fra innbyggerne gjennom sosiale medier¹⁶. Rådmannen uttalte ved innføringen av Facebook at «*deltagelse i sosiale medier gir oss mulighet til å lytte til hva innbyggerne mener om kommunen og våre tjenester, noe som er viktig for videreutvikling av våre tjenester og vårt omdømme. Vi ønsker å være til stede på de arenaer hvor våre innbyggere er og tilby lett tilgjengelige tjenester og lav terskel for kontakt med kommunen*»¹⁷. Enkelte enheter i kommunen har i tillegg til kommunens Facebook-side, opprettet egne sider. Dette gjelder Vistnестu-net, Randaberghallen, Tungenes fyr, U59 og kulturskolen. Kommunen opplyser om at de ansatte administrerer disse sidene selv, mens det er webredaktør og to ansatte fra Kultur som administrerer kommunens offisielle Facebook-side. Webredaktøren hevder at det «*ofte er parallellkjøring mellom nytt på hjemmesiden (randaberg.kommune.no) og det som publiseres på Facebook. Dette gjøres selvsagt for å øke tallet på lesere, for å nå flest mulig på kortest mulig tid*»¹⁸.

Det kommer også inn henvendelser gjennom «*meldingsboksen*» på Facebook. Henvendelsene som kommer inn her prøver kommunen å ta tak i så fort som mulig. Dette er det også webredaktør som håndterer. Han videresender henvendelsen til rett saksbehandler, og når han får svaret legges dette ut på veggen på Facebook. Det er lite eller ingenting av dette som arkiveres i ESA. Det er likevel enkelte henvendelser som har blitt arkivert, enten fordi innholdet har vært juridisk komplekst eller som en del av saksbehandlingen til kommunen¹⁹. I forbindelse med opprettelse av asylmottak i kommunen har det kommet inn henvendelser på Facebook som kommunen har tatt skjermdumper av, for å lagre dette i ESA (som grunnlag for utestenging av kommunens Facebook-side) og for gi en melding til politiet om henven-

¹⁵ Det var 15 interne telefonsamtaler til servicetorget denne dagen. Disse er ikke tatt med videre, da prosjektet omhandler eksterne henvendelser.

¹⁶ Kommunen opprettet sin Facebook-konto i 2010. Randaberg kommune benytter i dag Facebook, Twitter, YouTube og Flickr.

¹⁷ Hentet fra kommunens Facebook-konto. Kommunen viser i dag til at de har 1621 følgere på Facebook.

¹⁸ Mottatt revisjonen pr e-post fra webredaktør, 19.02.16. Det er likevel kommunens hjemmeside som er kommunens offisielle informasjonskanal til innbyggerne.

¹⁹ Her kan nevnes en sak som hadde såpass omfattende innhold av kart, oppmålinger skisser osv.

delsen. Kommunen overvåker nettdiskusjonen rundt opprettelse av asylmottak, og påpeker at «*der vi har mistanke om at kommunikasjonen er saksbehandling "arkiobar", overvåker vi ekstra og tar grep umiddelbart ved behov*».

VURDERINGER

All innkommen post til kommunen går gjennom dokumentsenderet. At de ansattes e-postadresser ikke ligger tilgjengelig på internett kan for noen virke tungvint. Terskelen for å kontakte kommunen kan bli høyere ettersom en i utgangspunktet ikke kan henvende seg direkte til saksbehandler. Vi har likevel forståelse for hvorfor kommunen har valgt å organisere seg slik da dokumentsenderet poengterer at det er vesentlig lettere å fange opp arkivverdig e-post. Vi vil også påpeke at kommunen har innført plugg-in²⁰, og at saksbehandlerne i kommunen ved hjelp av dette enkelt kan arkivere arkivverdig e-post. Flere kommuner praktiserer i dag mer åpenhet rundt dette med kontaktinformasjon til de ansatte på sine hjemmesider. Kommunen bør vurdere ordningen med e-postadresser på ny, for å gjøre det enda enklere for innbyggerne/andre å henvende seg til kommunen.

At saksbehandlingen på byggesaksavdelingen til tider hopper seg opp og ikke blir tatt fortløpende er verken gunstig for kommunen eller innbyggerne. Avdelingen selv mener at noe av årsaken til dette er lav bemanning. Vi understreker at det er viktig at kommunen har nok personal og kompetanse for å sikre at saksbehandlingen gjennomføres i tråd med regelverket.

Vårt inntrykk basert på observasjonen i servicetorget er at servicekonsulentene har god kompetanse og følger opp brukerne på en god måte. Dette inntrykket forsterkes også gjennom samtaler vi har hatt med lokalavisen Bygdebladet²¹. Det er likevel forståelse for at den fysiske beliggenheten til servicetorget kan være krevende da det er stor pågang hos NAV som ligger like ved. Dette kan også gjøre det mer utfordrende når henvendelser er av privat karakter. Det ble nevnt av servicekonsulentene at et fysisk skille, en vegg, mellom NAV og servicetorget, kunne vært en idé. Revisjonen ser nytteverdien av dette, og mener det kan være et tiltak for å lette arbeidsdagen til servicekonsulentene.

Flere av de muntlige henvendelsene servicekonsulentene mottar arkiveres ikke på noen måte. Dette er ikke lovstridig, da muntlige henvendelser av denne karakter ikke er journalføringspliktig. Det vises til KomTek, og at muntlige henvendelser angående tekniske sektor kan meldes her. Dette systemet har store muligheter, og det kan være en idé å undersøke om kommunen kan benytte datasystemet i større grad enn det som gjøres i dag.

Gjennomgangen revisjonen har gjort tyder på at kommunen har gode rutiner for håndtering av henvendelser gjennom sosiale medier.

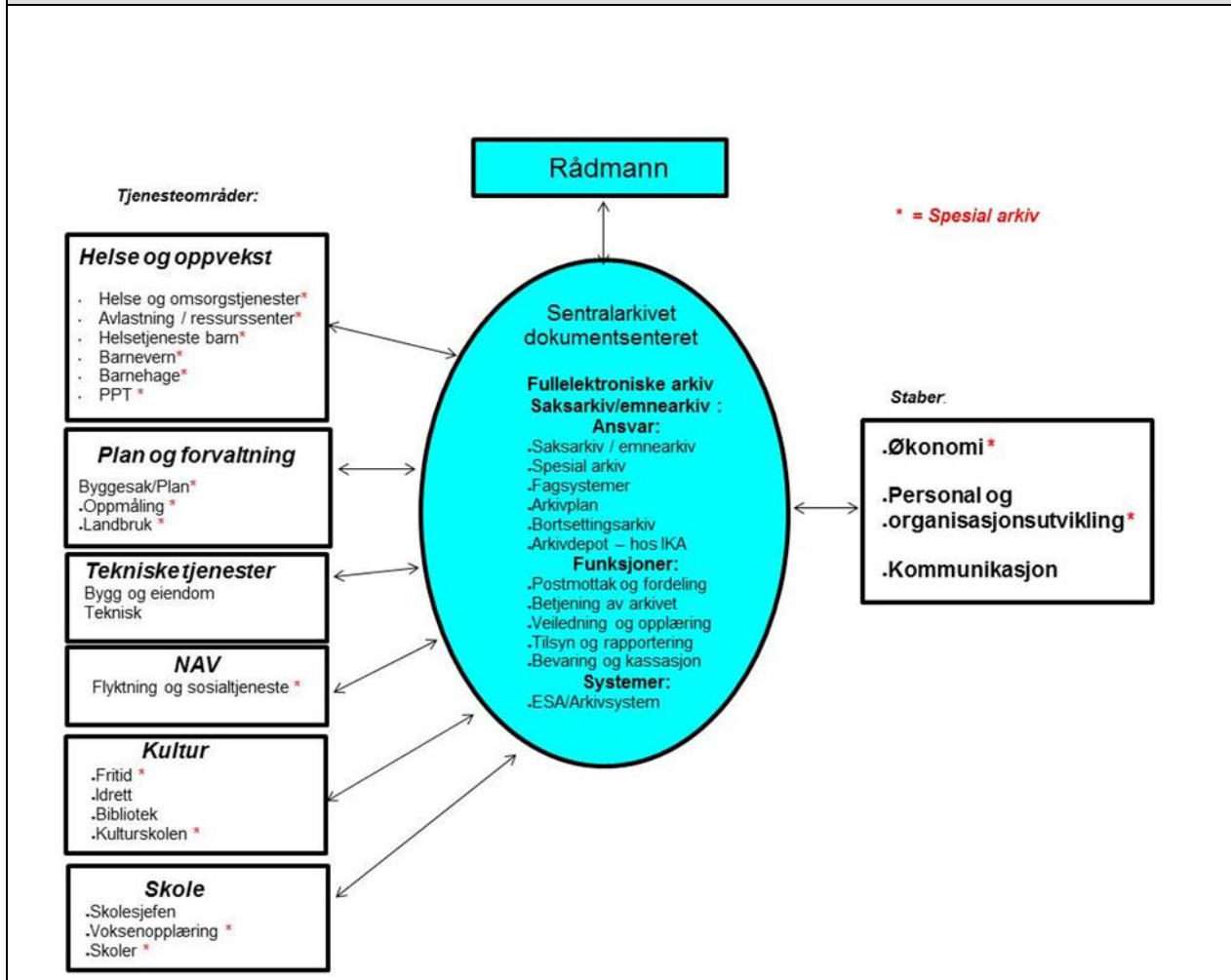
²⁰ Mer om dette i kapittel 4.2.

²¹ Mer om dette i kapittel 4.5.

4.2 SYSTEMER FOR SAKSBEHANDLING, RESTANSER OG TIDSRISTER

Kommunen gjør all saksbehandling i ESA som er fullelektronisk, med unntak av jordbruk, byggesak, oppmåling og personal. Innføringen av plugg-in²² har gjort det enklere for saksbehandlerne å arkivere e-poster som er arkivverdige, som gjerne ikke ble arkivert i det hele tatt før plugg-in ble innført.

Figur 1 – Arkivorganisering i kommunen
Kilde: randaberg.arkivplan.no



Helse- og omsorgsavdelingen i kommunen benytter Geric som sitt fagsystem. Gjennom samtaler i kommunen kommer det frem at de ansatte bruker Geric til å legge inn informasjon om pasienter og behandle vedtak. Geric har en elektronisk journal hvor saksbehandling, tiltaksplaner, vedtak og andre viktige dokumenter arkiveres. Virksomhetsleder opplyser om at det til tider er dårlige rutiner for å benytte Geric i den grad det er ment blant de ansatte. Årsaken til dette er travle dager, svært liten tilgang til pc-er for de ansatte og dårlig opplæring i et noe avansert datasystem.

²² Plugg-in er et system som gjør det enklere for saksbehandlere å importere e-post til arkivsystemet.

Gjennom intervju med virksomhetsleder for heldøgntjenester fremkommer det dessuten at det gjennomføres stikkprøver registreringene som er foretatt i Iplos²³. Sykepleiere og vernepleiere registrerer pasientsaker her, mens det er avdelingsleder som har ansvar for at journalføringen er korrekt gjennomført. Her skal blant annet pleieplan og kosthold dokumenteres, samt medisinerer. Det kommer frem gjennom stikkprøvekontrollen at det er tilfeller hvor tilfredsstillende dokumentasjon i Iplos mangler. Det sendes da ut en internmelding til avdelingen, og det er leders ansvar at opplysninger blir dokumentert og arkivert.

Gjennom samtaler med leder for avdeling for tjenesteplanlegging²⁴ påpekes det at det kan være vanskelig å finne tid til å prioritere å arkivere journaler i papirarkivet. Avdelingsleder uttrykker at de arkiverer i papirarkivet 4-5 ganger årlig²⁵. Produksjonen på avdelingen er stor, og den elektroniske arkiveringen tar allerede mye tid i løpet av en dag. Avdelingen prioriterer da det elektroniske arkivet, mens papirarkivet kan hope seg opp og bli liggende. Det pekes også på at etter avdeling for tjenesteplanlegging flyttet fra kommunehuset til Randaberg Arena, har henvendelsene fra innbyggerne i kommunen blitt markant færre. Årsaken til dette er mindre sentral beliggenhet av kontoret, og at terskelen da blir større for å ta kontakt.

RESTANSER

De ansatte i dokumentsenderet sender årlig ut påminnelser til alle ansatte i kommunen om at det må ryddes i sak-/arkivsystemet. Her bes det blant annet om at ansatte må gå gjennom sine journaler å se om det er innkommet post som ikke er avskrevet, om det er utgående dokument som ikke er ferdigstilt eller om det er journalposter som er ferdig behandlet men som ikke er markert som dette i arkivet. Journaler som ikke er avskrevet er det ikke mulig å si hvordan er behandlet, eller om de er behandlet. Det er disse journalene som utgjør restanselisten. Arkivmedarbeiderne setter en tidsfrist for når ryddearbeidet skal være ferdig. Det er leder i hver enkelt avdeling som skal følge med på hvor mange restanser de ansatte har. Oppfølging av saksbehandlingsfrister skjer i dag av den enkelte saksbehandler. Dersom en ansatt i kommunen for eksempel slutter eller blir syk, skal leder gå gjennom eventuelle journaler og avslutte disse, samt gå gjennom restansene. Dokumentsenderet skal også få informasjon om hvilke journaler som er/skal avsluttes, og informasjon om journaler som skal flyttes over til en ny saksbehandler. Ved sykdom/permisjon eller ferie skal leder gå gjennom innboks i ESA hver dag for å sjekke om det er saker som haster, eventuelt sjekke graderinger²⁶.

Gjennom intervju kommer det videre frem at teknisk sektor har flere restanser, ettersom rutinene for å gå inn i ESA og avskrive journalene ikke er gode nok. Dette mener avdelingen selv kunne vært gjort på en mer hensiktsmessig måte, da det ikke er noe fullverdig datasys-

²³ Iplos-registeret er et lovbestemt helseregister som danner grunnlag for nasjonal statistikk for helse- og omsorgssektoren. Hentet fra helseidirektoratet.no/Iplos.

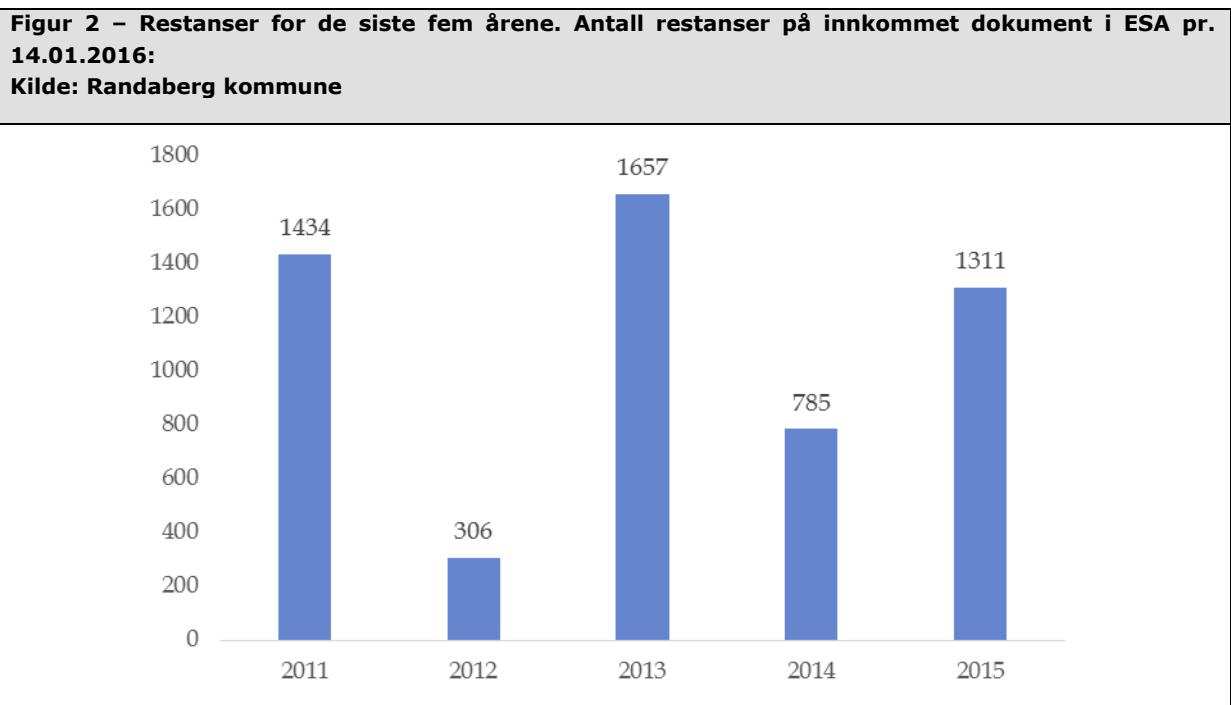
²⁴ Dette er kommunens saksbehandlingkontor for henvendelser i forhold til helsetjenester for voksne.

²⁵ Leder for avdeling for tjenesteplanlegging viser til at de burde hatt en arkivhjelp til å hjelpe med å kopiere vedtak og poste dem.

²⁶ Hentet fra randaberg.arkivplan.no

tem for mottak av praktiske henvendelser. Her kan nevnes Stavanger kommunes *VOF* (varsel om feil) eller Sandnes kommune *Gemini melding*. Randaberg kommune benytter til en viss grad *FiksGataMi*, hvor henvendelser om søppel, hull i veien eller ødelagte gatelys kan rapporteres inn. Også byggesaksavdelingen i kommunen sier at rutinene for avskrivning av journaler ikke er gode nok. Det vises likevel til at tjenestesjef har fokus på dette, og avdelingen jobber for å bedre rutinene.

Kommunen selv sier at det ikke går an å si om journalene på restanselisten er avsluttet uten dokumentasjon, eller om journalene faktisk ikke er blitt ekspedert (figur 2). For å kontrollere dette, må dokumententeret ringe til den aktuelle saksbehandler. Flere av journalene som er på restanselisten mellom 2011-2015 trolig er avskrevet, men at dette er det ikke oversikt over. Kommunen uttrykker selv til at det er dårlige rutiner for å avskrive journaler i sak-/arkivsystemet.



Vi har i forbindelse med denne revisjonen henvendt oss til andre kommuner i Rogaland som bruker ESA som sak-/arkivsystem. Dette for å gjøre en sammenligning av antall journaler kommunene har på sine på restanselister²⁷. Kommunene som benytter ESA i Rogaland, i tillegg til Randaberg, er Sola, Karmøy, Klepp og Kvitsøy. På nærmere forespørsel beskrev to av disse kommunene restansene slik:

- Klepp kommune: restanser på inngående brev i perioden 2012 - 2015: ca. 3 000 totalt denne perioden. Også i Klepp kommune er flere av henvendelsene er mest sannsynlig besvart, men er ikke registrert i ESA²⁸.

²⁷ Det er en forutsetning at kommunene som sammenlignes har samme sak-/arkivsystem. Dette for å gå mest mulig likt sammenligningsgrunnlag. Andre kommuner i Rogaland bruker i stor grad Websak som sak-/arkivsystem.

²⁸ Mottatt revisjonen pr e-post, 12.02.16

- I Karmøy kommune ble det i overgangen til fullelektronisk sak/arkivsystem bestilt et skript fra EVRY som skulle avskrive alle restansene frem til en gitt dato. Det som likevel skjedde, var at restansene forsvant fra webversjonen saksbehandlerne bruker. Restanselisten som kommunen da klarer ta ut, som går tilbake til 2009, viser ca. 6000 restanser. Karmøy kommunen mener likevel til at reelle antallet restanser er langt lavere enn dette.

OVERHOLDES LOVFESTEDE TIDSRFRISTER?

I tabell 2 gjengis saksbehandlingstiden i kommunen. Det er avdeling for byggesak som rapporterer inn KOSTRA-tallene. Byggesaksavdelingen påpeker at det har vært overskridelser av tidsfrister, men at dette har sin forklaring i svært stor arbeidsbelastning.

Tabell 2 – Tidsfrister. Fysisk planlegging, kulturminner, natur og nærmiljø - nøkkeltall										
Kilde: KOSTRA										
		Randaberg 2009	Randaberg 2010	Randaberg 2011	Randaberg 2012	Randaberg 2013	Randaberg 2014	Randaberg 2015	Rogaland 2015	Landet 2015
Gjennomsnittlig saksbeh.tid for områdereg. vedtatt av kommunen. Kalenderdager	Dager	-	-	-	-	588	-	-	-	-
Gj.snittlig saksbehandlingstid for byggesaker med 12 ukers frist. Kalenderdager	Dager	35	21	26	43	36	42	-	-	-
Gj.snittlig saksbehandlingstid for byggesaker med 3 ukers frist. Kalenderdager	Dager	-	-	17	30	-	24	-	20	20
Andel søkn. om tiltak der komm. har overskredet lovpålagt saksbehandlingstid	Prosent	4	3	3	30	1	-	-	-	-

I utgangspunktet har kommunen tolv ukers saksbehandlingsfrist for behandling av byggesaker, men ved enkle tiltak er fristen satt til tre uker. Lovverket åpner for at dersom det ikke er blitt gitt svar på enkle tiltak innen tre uker, kan utbygging begynne²⁹. Det har de senere årene vært store utbygginger i kommunen, hvor entreprenører har bygget store boligfelt. Avdelingsleder på byggesak peker på at en av årsakene til tidsoverskridelene i KOSTRA er at hver enkelt hus i disse nye boligfeltene har blitt behandlet som en egen byggesak. Dette har generert en stor arbeidsmengde for byggesaksbehandlerne i kommunen, og beskrives som en viktig årsak til at tidsfristene er ikke blir overholdt.

Kontroll av om kommunen følger sine systemer for saksbehandling og lovfestede tidsfrister har blitt gjennomført ved at det ble tatt vilkårlige stikkprøver i dokumentsenteret av inn-

²⁹ Dette fordrer at utbygger har fått godkjent alle papirer.

komne brev fra hele februar 2015³⁰. I tillegg ble alle innkomne brev 2. februar 2015 gjennomgått. Gjennomgangen omfattet ikke alle lovkrav, men rettet oppmerksomhet mot:

- Om innkommen post var besvart
- Om utgående post var ekspedert
- Klager
- Om foreløpig svar var sendt ut (ved behov)
- Om vedtaket ble fattet i henhold til tidsfrister.

Det ble gjennomført totalt ti stikkprøver av de innkomne brevene. De kontrollerte journalene som var avskrevet var behandlet innenfor tidsfristen og avskrevet på riktig måte. Foreløpig svar var sendt ut ved to tilfeller. Dokumentsenteret sier selv at flere av journalene som ikke er avskrevet, mest sannsynlig er ferdig behandlet. At disse journalene er avskrevet kan likevel ikke dokumenteres. Ingen av de kontrollerte postene hadde noen klager registrert. Videre viste kontrollen at ved alle kontrollerte journalene var innkommen post besvart og utgående post var ekspedert.

Gjennomgang av all innkommen post 2. februar 2015 viste at det var totalt 33 innkomne brev denne dagen. Her var det to journaler som ikke var avskrevet. Den ene henvendelsen som ikke var avskrevet var et innsynskrav fra Kommunal rapport som ønsket en omfattende dekning av de ureviderte regnskapsresultatene. Den andre henvendelsen gjaldt informasjon om et partnerforum knyttet til faglige systemer kommunen bruker. Kontrollen viste at all inngående post denne dagen var besvart og all utgående post ekspedert. Ingen klager var registrert.

Vi gjennomførte dessuten en kontroll etter plan- og bygningsloven (§ 20-1) av ett-trinns byggesøknader³¹. Her er det viktig å understreke at heller ikke denne kontrollen ikke inkluderer alle forhold som er krav til saksbehandling innenfor plan- og bygningsloven. Gjennomgangen hadde samme fokusområde som kontrollen i dokumentsenteret. I tillegg til dette ble det kontrollert om vedtaket ble fattet i henhold til plan- og bygningsloven krav til tidsfrister. I løpet av 2015 var det kommet inn 73 ett-trinns søknader. Disse søknadene omhandlet rivning av enebolig, tilbygg og påbygg enebolig. Det ble kontrollert ti innkomne søknader. Kontrollen viste at samtlige søknader hadde fått utstedt skriftlig svar innen tidsfristen på 12 uker, hvorav to hadde fått et svar om foreløpig behandlingstid³². Kontrollen viste også at åtte av ti søknader hadde «*mangelfull dokumentasjon*». Dette innebærer at den innkomne søknaden er ufullstendig og at saksbehandler trenger mer dokumentasjon for å besvare henvendelsen. Dette gjaldt i stor grad samtykkeerklæringer fra naboer og søknader med dispensasjon (som er de mest kompliserte sakene for tiltakshaver). Videre viste den mangelfulle dokumentasjo-

³⁰ Totalt i februar 2015 ble det registrert 599 innkomne brev. Gjennomgangen av hele februar måned viste at det var totalt 39 journaler som ikke var avskrevet.

³¹ En byggesøknad kan sendes inn som en *ett-trinns søknad*. Da må all prosjektering og alle ansvarlige foretak være avklart før søknaden sendes inn til kommunen. Byggearbeidene kan settes i gang når tillatelse til tiltaket er gitt.

³² Den foreløpige saksbehandlingstiden var satt til 7-9 uker, da dette var i juni (ferieavvikling) og det var stor arbeidsmengde på de gjenværende saksbehandlere.

nen feil i prosjektering fra to feltutbyggere. Kontrollen viste at all inngående post var besvart blant de kontrollerte søknadene, og all utgående post var ekspedert. Ingen av de kontrollerte søknadene var påklaget.

Kommunen hevder at det svært ofte kommer inn mangelfulle søknader. I de fleste tilfellene skyldes dette manglende samtykkeerklæringer fra naboer. Kommunen opplyser om at det skal ligge informasjon om dette tilgjengelig på nett, slik at søker skal bli informert om at dette skal sendes inn. Manglende innsendt dokumentasjon forsinker også saksbehandlingen i kommunen, og skaper unødvendig saksbehandling for saksbehandlerne. Avdelingen seier selv at det er viktig at det raskt gis informasjon til søker om at søknaden er mangelfull, da saksbehandlingsfristen ikke begynner på ny etter manglende innsendt dokumentasjon. Byggesaksavdelingen mener at andelen mangelfulle søknader er på vei nedover. Det kommer også frem at byggesakskontoret i liten grad sender ut foreløpige svar, selv om tidsfristen for saksbehandling ikke overholdes. Det er et mål innad i avdelingen at alle innkomne søknader skal få et foreløpig svar, slik at innbygger vet at søknaden er mottatt. Dette er per i dag ikke realisert. Avdelingsleder for byggesak uttrykker at dette muligens kan redusere de henvendelser som kommer fra misfornøyde innbyggere som ikke får svar innen tidsfristen.

Oversikten over alle 73 innkomne søknader viste at kun én søknad var blitt påklaget (denne søknaden ble ikke tilfeldig valgt ut under kontrollen). Per februar 2016 er klagen fremdeles under behandling.

Avslutningsvis er det søknader om rammetillatelse³³ etter PBL § 20-1 i 2015. Her var det totalt kommet inn 21 søknader i 2015. Det ble gjennomført tre stikkprøver. Kontrollen hadde samme fokusområde som kontrollen ved ett-trinnsøknadene. Her viste én kontrollert søknad at det var innsendt mangelfull dokumentasjon. Svarfristen på 12 uker var overholdt i alle søknader. Det var ikke sendt ut noen foreløpige svar. Alle kontrollerte søknader var avskrevet.

VURDERINGER

Innenfor avdeling for tjenesteplanlegging er det mangelfulle rutiner for å arkivere i papirarkivet. Avdelingen kan med fordel finne mer hensiktsmessige måter å organisere dette på, slik at arbeidet ikke hopper seg opp. Virksomhetslederne innenfor helsetjenestene bør aktivt sørge for at det gjennomføres stikkprøver i Gericca for å kontrollere at all nødvendig dokumentasjon er arkivert.

Gjennomgangen revisjonen har gjort i dokumentsenteret viser at kommunen har journaler i ESA som burde vært avskrevet. Det kommer frem at praksisen rundt avskrivning av journaler

³³ En byggesøknad kan deles i to deler; *Søknad om rammetillatelse* og *søknad om igangsettingstillatelse*. Det er ikke nødvendig at all prosjektering og alle ansvarlige foretak er avklart før rammesøknaden sendes til kommunen. En slik oppdeling kan være gunstig f.eks. dersom en byggesak er avhengig av flere dispensasjoner, og man av den grunn er usikker på om man for lov til å bygge det man ønsker. Rammetillatelsen avklarer «rammene» for tiltaket før det brukes mye tid på å innhente tilbud fra f.eks. rør, legger, tømrer, fliselegger etc.

er ikke er i henhold til rutinene, spesielt innenfor teknisk sektor. Det er en utfordring for kommunen å ikke ha oversikten over hvilke journaler som er avskrevet, og hvilke journaler som faktisk er ferdig behandlet men hvor dette ikke kan dokumenteres. Dette er sårbart for kommunen, og kommunen bør utarbeide rutiner for å avskrive alle journaler som er ferdig behandlet.

Stikkprøvene som ble gjennomført ved dokumentserveret viser at saksbehandlingen i stor grad er i henhold til regelverket, med unntak av journalene på restanselisten. Utplukket av tilfeldige innkomne brev gir et inntrykk av kvalitet i saksbehandlingen. Dette inntrykket forsterkes ved gjennomgangen av byggesøknadene og ett-trinnssøknadene, hvor det kun var ett avslag som var påklaget. Likevel manglet åtte av ti kontrollerte søknader dokumentasjon. Kanskje må kommunen gå i dialog med søker slik at mangelfulle søknader unngås.

Det er dessuten vår vurdering at kommunen bør innføre en rutine for å sende ut et automatisk foreløpig svar på alle innkomne byggesaksøknader. Dette kan lette arbeidet for saksbehandlerne på byggesak, da søker vet at søknaden er mottatt og frustrasjonen rundt dette ikke lenger er nødvendig. Det er manglende rapporteringer for flere av KOSTRA-indikatorene de siste årene. Kommunen bør sikre at disse indikatorene rapporteres for å sikre at KOSTRA-databasen kan benyttes slik den er tiltenkt.

4.3 TILBAKEMELDINGER FRA UTBYGGERE OG ARKITEKTFIRMAER

Revisjonen har foretatt en e-postundersøkelse blant byggefirma og arkitektfirma som har søkt om byggetillatelse i kommunen i løpet av 2015³⁴. Hensikten med undersøkelsen var å danne et bilde av brukernes oppfatning av byggesakstjenesten, samt å få et inntrykk av kommunens rutiner for saksbehandling. Undersøkelsen inneholdt 15 spørsmål hvor det kunne krysses av fra 1 (dårligst) til 6 (best). Spørreskjema ble sendt ut til 17 byggefirma og arkitektfirmaer, hvorav 8 svarte³⁵. Gjennomgående uttrykker svarene fra de større firmaene at de er mer fornøyde med byggesakstjenesten enn de mindre firmaene. Som tabell 3 viser er det stor variasjon blant svarene som er kommet inn.

Undersøkelsen viser at utbyggerne og arkitektfirmaene i stor grad svarer 3 eller oppover på spørsmålene som omhandler åpningstid, vennlighet, timeavtale og mulighet til å snakke med saksbehandler. Dette indikerer en god praksis gjennom søknadsprosessen og god kvalitet i kommunens tjenesteyting innenfor området. Der er enkelte av indikatorene i spørreskjemaet som skiller seg **negativt** ut (svar mellom 1-3). Dette er:

- Forutsigbarheten i saksbehandlingen
- Kvalitet i saksbehandlingen
- Faktisk saksbehandlingstid

³⁴ Spørreskjema er sendt til både store og små firmaer. Svarene i spørreskjemaene er ikke anonymisert.

³⁵ Dette gir en svarprosent på 47 %. Utvalget er lite, og svarene må derfor tolkes med forsiktighet.

- Om byggesakskontoret holder hva de lover
- Hvor fornøyd en er med saksgangen for egen sak og
- Hvor fornøyd en er med byggesaksbehandlingen

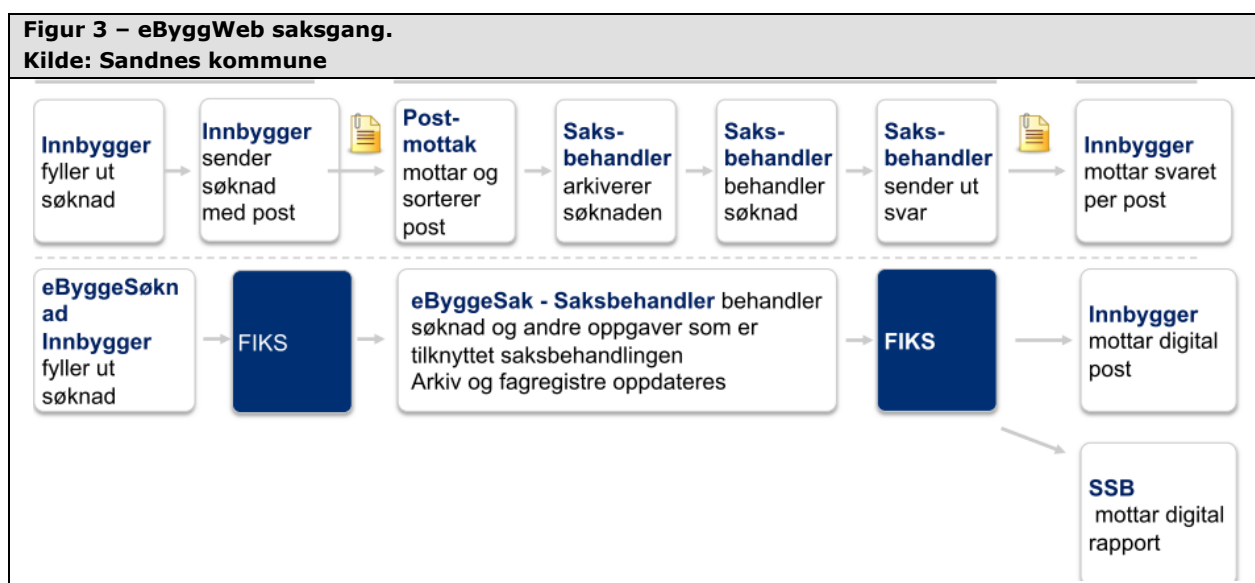
Ved de ovennevnte indikatorene har mellom 1 og 3 av respondenter valgt det dårligste svaralternativet (1). Dette gjelder kommunens søknadsbehandling. Særlig verdt å merke seg her er indikatoren *kvalitet i saksbehandlingen*. Byggesaksavdelingen påpeker at en mulig forklaring på de dårlige resultatene kan være *saksbehandlingstiden*, og at den er blitt forskyvet flere ganger for de misfornøyde respondentene. Årsaken til denne forskyvingen forklares av avdelingen selv med for lav bemanning.

Tabell 3 – Spørreskjema. 8 respondenter.
Kilde: Rogaland Revisjon

	1	2	3	4	5	6	Vet ikke
Hvor fornøyd er du med:							
1. Forutsigbarheten i saksbehandlingen?	3		1		2		2
2. Kvaliteten i saksbehandlingen?	3		3		2		
3. Faktisk saksbehandlingstid/svartid?	3	1	1		1	1	
I hvor stor grad synes du byggesakskontoret:							
4. Behandler deg med høflighet og respekt?				1	3	2	2
5. Møter deg med vennlighet?				3	3	2	
6. Tar deg på alvor?	2	1			3	1	1
I hvor stor grad stoler du på at:							
7. Dine rettigheter som bruker blir ivaretatt?	1				3		4
8. Byggesakskontoret holder hva de lover?	3		1		1	1	2
Hvor fornøyd er du med:							
9. Åpringsstid for oppmøte på kontoret?				2	1	3	2
10. Muligheten for timeavtale?				3	2	1	2
11. Muligheten til å få snakke med saksbehandler på telefon?				6	1	1	
Hvor fornøyd er du med:							
12. Saksgangen som gjelder dine saker?	3		1	2	1	1	
13. Generelle retningslinjer for byggesaker?	3			3	1	1	
14. Hvilke tjenester byggesakskontoret kan yte?	1			3	1	1	2
Hvordan opplever du den totale kvaliteten av de tjenestene du mottar:							
15. Hvor fornøyd er du helhetlig sett med byggesaksbehandlingen?	3			3	1	1	

E-postundersøkelsen hadde ikke et åpent kommentarfelt. Likevel valgte noen av respondentene å legge igjen en kommentar. Hovedinnholdet i kommentarene var i all hovedsak negativt. Det fremkom at saksbehandlingen i Randaberg er svært krevende i forhold til hos andre kommuner. For noen av de mindre utbyggerne/arkitektkontorene har dette ført til at vedkommende ikke lenger tar nye søknadspliktige oppdrag i kommunen. Kommunen er kjent med dette, og er klar over at noen av utbyggerne/arkitektfirmaene er svært misfornøyde med saksbehandlingen. Enkelte utbyggere og arkitektkontorer etterlyser også at Randaberg

kommune starter med ByggSøk³⁶ slik at byggesøknader kan sendes elektronisk til kommunen. Avdelingen uttrykker at dette er et system som på sikt skal fases ut. Byggesakskontoret, i samarbeid med Smartkommune-prosjektet³⁷, viser i stedet til den pålagte oppgaven med å innføre eByggWeb³⁸. Dette er en ordning som skal gjøre all byggesaksbehandling tilgjengelig på nett for innbyggerne. Planen er at kommunen skal komme godt i gang med innføringen av dette systemet i løpet av 2016. Her kan innbyggerne følge saksbehandlingen fra begynnelse til slutt ved hjelp av interaktive kart og tidslinjer som viser status i saksbehandlingen. Byggesaksavdelingen i Randaberg kommune poengterer at det er tidkrevende å innføre eByggWeb, og at saksbehandlerne allerede har mye å gjøre. Byggesaksavdelingen poengterer likevel på at det vil være et brukervennlig system når det først er blitt innført.



VURDERINGER

Spørreundersøkelsen til utbyggerne og arkitektkontorene gir kommunen svake tilbakemeldinger ved flere av indikatorene. Særlig indikatoren som omhandler *kvalitet i saksbehandlingen* er det viktig at kommunen tar tak i. Byggesakskontoret peker på at en mulig årsak til de misfornøyde tilbakemeldingene er saksbehandlingstiden. Også KOSTRA-tallene rapporterer om tidsoverskridelser i saksbehandlingen. Hvordan tidsoverskridelsene har vært de siste årene er uvisst, da KOSTRA-tallene ikke foreligger. På bakgrunn av resultatet i spørreskjemaet bør kommunen gå i dialog med utbyggere og arkitektfirmaer for å undersøke hvordan de kan heve nivået på saksbehandlingen, og samtidig avklare forventningene til brukerne.

³⁶ ByggSøk er den nasjonale løsningen for elektronisk kommunikasjon i plan- og byggesaker. Hentet fra direktorat for byggkvalitet dibk.no/byggsok

³⁷ Smartkommune er en tjenesteportal for plan- og byggesaksbehandling i Stavanger-regionen og er en del av Greater Stavanger samarbeidet. Deltakere i samarbeidet er Rogaland fylkeskommune, Finnøy, Forsand, Gjesdal, Hjelmeland, Klepp, Kvitsøy, Randaberg, Rennesøy, Sandnes, Sauda, Sola, Stavanger, Strand, Suldal og Time kommune. Hensikten med løsningen er å ha en avansert løsning med mye funksjonalitet for alle kommunene i samarbeidet. Tilgjengelig fra: stavanger.kommune/smart-kommune-

³⁸ Time kommune har innført ordningen. Gjesdal og Sandnes er i gang med innføringen.

Kommunen bør fortsette arbeidet med eByggWeb og jobbe aktivt for å innføre systemet i løpet av 2016.

4.4 KOMPETANSE BLANT DE ANSATTE

De ansatte i Randaberg kommune deltar jevnlig på kurs for å heve kompetansen i sak- og arkivsystemet. I 2015 ble det også gitt opplæring i *plugg-in* systemet, som saksbehandlerne skal benytte ved arkivering av e-post. Det ble også gjennomført flere kurs i grunnleggende arkivopplæring, grunnkurs i bruk av ESA, arkivering av dokument, ekspedering av dokument og ferdigstilling av sak i løpet av 2015³⁹. Kommunen tilbyr også sine ansatte *drop-in* kurs, hvor de som ønsker kan ta med seg eget arbeid som skal arkiveres, og hvor det gis mulighet for hjelp og veiledning underveis fra de ansatte ved dokumentsenderet. De ansatte som har gjennomført kurs i regi av dokumentsenderet har gitt svært gode tilbakemeldinger. Likevel er det sjeldent at kursene er fulle. I 2016 har dokumentsenderet sendt ut e-post til alle ansatte i kommunen, hvor de ønsker innspill på hvilke kurs det er behov for.

Gjennom intervjuer i tjenesteplanleggingsavdelingen har det kommet frem at ikke alle som skal benytte fagsystemet Gerica har den kompetansen som er nødvendig. Dette er en problemstilling som er kjent på avdelingen og som diskuteres på personalmøter. Det blir gjennomført kurs for de som skal benytte systemet, men det pekes på at kommunen har en jobb å gjøre for å øke kompetansen til de ansatte.

Ved NAV Randaberg benytter de ansatte til tider opptil fem ulike datasystemer om gangen, for å saksbehandle én sak. Dette er mye fordi datasystemene ikke «*snakker godt nok sammen*». Gjennom intervju kommer det frem at dette kan være en tungvint og lite effektiv måte å jobbe på. Men til tross for dette hevder leder for NAV at de ansatte har god kunnskap om disse datasystemene. Det satses på grundig opplæring for å sikre at den ansatte har nødvendig kompetanse til å gjennom sitt arbeid.

Kommunen legger i tillegg ut interne videoer på YouTube for å gi opplæring til de ansatte. Dette kan være opplæring innenfor flere tjenesteområder og er videoer som skal gi de ansatte den kunnskapen de trenger for å gjennomføre saksbehandlingen. Kommunikasjonssjefen i kommunen peker på at saksbehandlerne jevnt over har svært god kompetanse innenfor sine fagfelt.

VURDERINGER

Vi vil peke på at det er viktig at de ansatte har nok kompetanse i omfattende og krevende datasystemer som skal benyttes. Gjennomgangen vi har gjort tyder på at man i avdelingen bør øke kompetansen i blant annet Gerica for å sikre korrekt arkivering.

³⁹ Det ble i løpet av 2015 tilbudt totalt 20 kurs i regi av dokumentsenderet. Påmelding til flere av kursene i kommunen er av prinsippet «*førstemann til mølla*».

Det er positivt at dokumentssenteret gjennomfører kurs for å øke kompetansen blant saksbehandlerne i kommunen. Det er viktig at så mange som mulig benytter seg av slike kurs, slik at kvaliteten på arkivering er så god som mulig. Dokumentssenteret bør oppfordre de ansatte i kommunen å delta på disse kursene.

4.5 INNSYNSLØSNINGER FOR PUBLIKUM OG PRESSE

På kommunens nettsider står det at «*offentlighetsprinsippet er grunnleggende for Randaberg kommunes virksomhet og gir rett til innsyn i kommunens dokumenter. I Randaberg kommune kan du lese de offentlige postlistene, i tillegg til å søke etter dokument og saker eller lese saksdokument fra politiske møter. Innsyn i saksbehandlingen øker innbyggernes engasjement for lokaldemokratiet, og gir dessuten mulighet til å kontrollere og påvirke kommunen. Innsynsretten i kommunens dokumenter er forankret i Offentleglova. Innbyggere og media kan be om å innsyn i dokumenter i en bestemt sak ved å sende inn forespørsel via e-post⁴⁰*». Kommunen praktiserer også meroffentlighet. Dette innebærer at dokumenter som egentlig kan unntas offentligheten likevel blir gjort offentlige, ved å for eksempel bruke sladding av enkelte opplysninger⁴¹. Arkivloven § 2-7 viser til offentlig elektronisk postliste/postjournal i Randaberg kommune. Alle innsynskrav i 2015 fra postlisten på hjemmesiden til Randaberg kommune blir ført i sak 15/5. Hver journalpost eller henvendelse kan inneholde krav om innsyn i flere saker/journaler. En gjennomgang av journalene viser at det totalt kom 261 innsynskrav i 2015. All post til de ulike tjenesteområdene går til kommunehuset ved dokumentssenteret, hvor all post blir åpnet⁴². Dokumentssenteret unntar fra offentlighet de dokumentene som ikke skal være offentlige.

Kommunen har en kontrollrutine for offentlig journal – postlistene – som er hentet fra arkivplanen. Kontrollrutinen for offentlig journal understreker at dokumentssenteret skal kontrollere alle utgående journalføringer ved gjennomgang av offentlig journal. Sensitive opplysninger skal aldri skrives i første linje i journalpostens tittel. De dokumenter som inneholder sensitive opplysninger skal graderes etter gjeldende paragrafer i offentleglova og forvaltningsloven. Kontrollrutinen sier at arkivkonsulent skal lage postlisten, og kontrollere alle journalpostregistreringene som fremgår av postlisten og rette eventuelle feil og mangler. Arkivkonsulent skal videre kontrollere at alle dokumenter som inneholder sensitive opplysninger er gradert med riktig paragraf. Etter dette er gjort skal postlisten publiseres på internett. Her skal kun informasjon om saker og dokumenter vise, ikke dokumenter i fulltekst. Registreringer i postlisten som er eldre enn tre måneder blir slettet. Ved avvik eller feil skal leder for dokumentssenteret få beskjed og korrigere feilen umiddelbart. De vanligste graderinger av dokumenter i kommunen som kan brukes når hjemmel i lov foreligger er følgende⁴³:

- Fvl § 13-1 Personlige forhold som sykdom
- Fvl § 13-2 Bedriftshemmeligheter som for eksempel enhetspriser
- Fvl § 15 Interne dokumenter, egen saksforberedelse

⁴⁰ Tilgjengelig fra randaberg.kommune.no/selvtjenning/innsyn

⁴¹ Meroffentlighetsprinsippet skal ikke praktiseres i forhold til taushetsbelagte opplysninger.

⁴² Utenom det som kommer fra sykehuset da det inneholder pasientopplysninger.

⁴³ Hentet fra kommunens rutinehåndbok, avsnitt 10.3.

- Fvl § 23 Konkurransen, før eventuelle avtaler er signert
- Fvl § 24 dokumenter som letter gjennomføringen av lovbrudd
- Fvl § 25 Søknad på stilling
- Fvl § 26 Personnummer, disse graderer ikke noe annet innhold. Hederspriser e.l. kommer også under denne paragrafen.

Videre tar kommunens rutinehåndbok for seg ekspedering av innsynsbegjæringer⁴⁴: «Fore-spørslers om innsyn, med bakgrunn i postlisten, blir behandlet og vurdert for offentlighet av dokument-senteret. Et innsynskrav kan framsettes muntlig, skriftlig, ved e-post, over telefon eller på annen måte». Innsynskravet kan også være anonymt. Rutinehåndboken påpeker at de innsynskravene, og eventuelle avslag som kommer, skal registreres i ESA. Dersom klage på avslag om innsyn sendes Fylkesmannen, skal klagen registreres som en egen sak i ESA. Kommunen har følgende rutiner for behandling av klage på innsynsbegjæring⁴⁵:

- Dersom dokumentet er unntatt må det opplyses om klageadgang og klagefrist.
- Klagesaken skal journalføres.
- Saksbehandler må vurdere saken på nytt, eventuelt ta kontakt med sin leder eller søke juridisk ekspertise.
- Hvis klagen opprettholdes er fylkesmannen klageinstans: saken oversendes fylkesmannen med kopi til den som har klaget. Fylkesmannen kan da overprøve om det er hjemmel for å avslå begjæringen og om det skal utøve meroffentlighet. Spørsmål om innsynet avgjøres av fylkesmannen.

Alle avslag på innsyn journalføres, og det er per februar 2016 gitt to avslagsbrev på krav om innsyn. Avslagene er begrunnet i offentleglova § 13. Også meroffentlighetsprinsippet er belyst, men avvist i disse to sakene⁴⁶. I avslagsbrevet står navn på saksbehandler som kan kontaktes ved spørsmål. Det opplyses videre om at en eventuell klage må gå gjennom kommunen. Kommunen har p.t ikke oversikt over hvor mange saker årlig som unntas offentligheten.

Randaberg kommune har også rutiner for gradering av post. Det er saksbehandler som har ansvar for å vurdere om et dokument skal være unntatt offentlighet og hvilke tilgangsbegrensninger de ulike brukergrupper skal ha til dokumentet. De dokumentene som skal unntas offentlighet merkes med *UO* (unntatt offentlighet) i ESA. Her skal det også registreres hvilke opplysninger som skal være avskjernet i rapporten Offentlig journal og hvilke paragrafer som begrenser innsynsretten. Politikere har innsyn i alle offentlige dokumenter som har betydning av saken de jobber med eller de har vært med på å vedta. Politiske papirer som er ferdig behandlet er offentlige. Her kan alle kreve innsyn, gitt at saken ikke er unntatt offentlighet. Tjenesteområde teknisk har flere henvendelser som gjelder innsynsordningen. Dette gjelder ikke bare privatpersoner, men også lokalavisen. Dette omhandler gjerne store prosjekter som skal gjennomføres i kommunen, som er av interesse for media. Disse henvendelsene kommer ofte direkte til tjenesteområdet, og det gis innsyn i de sakene hvor ikke

⁴⁴ Kommunens rutinehåndbok avsnitt 10.4.

⁴⁵ Kommunens rutinehåndboken avsnitt 10.6

⁴⁶ Avslagene blir alltid gitt skriftlig til den som har søkt innsyn i saken.

sensitiv informasjon kommer ut. Innsynskravet knyttet til byggesak foregår gjennom servicetorget eller dokumentsenderet. Servicetorget påpeker at de som ønsker innsyn i byggemapper i stor grad henvender seg til dem. Her gis innsyn i saken, og kopier kan tas ved behov. Originaldokumenter skal ikke forlate kommunehuset. Alle innsynskrav skal bli behandlet innen tre virkedager.

Vi har vært i kontakt med lokalavisen Bygdebladet⁴⁷ for å få deres vurderinger av Randaberg kommunes innsynsløsninger og kommunens respons på henvendelser. De fleste henvendelser fra Bygdebladet går per telefon til servicetorget. Her blir henvendelsene generelt sett tatt imot på en profesjonell og effektiv måte, og responsen betegnes som rask og «serviceminded». I noen saker sender servicetorget forespørselen videre til rette vedkommende. Avisen peker på at det da kan variere hvor lett det er å få tak i medarbeidere eller hvor fort det blir tatt kontakt tilbake. Avisen opplever det likevel slik at de får svar på sine spørsmål. Avisen har også god kontakt med ytre enheter som skoler, barnehager og sykehjem.

Når det gjelder kommunens postlister forteller Bygdebladet at disse ligger lett tilgjengelig på nett. Postlistene ligger ute med tilgjengelig tittel, avdeling og nummer. Men hvis avisen vil ha selve saken eller dokumentet, må man henvende seg til kommunen og få dokumentet tilsendt. Bygdebladet påpeker at andre kommuner scanner dokumenter og legger dem direkte ut på nettet. Avisen forteller at dagens ordning gjør det vanskeligere å vite om saken er aktuell for dem. De kan derfor bruke tid på saker som egentlig ikke av interesse. Dette er en problemstilling kommunen er kjent med.

VURDERINGER

Randaberg kommune praktiserer innsynsløsninger for publikum i tråd med forvaltningsloven og offentlighetslovens bestemmelser. Dette kommer til uttrykk gjennom intervjuer med ansatte i kommunen og ved kommunens offentlig postliste. Randaberg kommune praktiserer meroffentlighet, men opererer likevel med at innbyggere/andre interesserte selv må henvende seg til kommunen for å få tilgang til informasjonen de ønsker. Vår gjennomgang med lokalavisen understreker også nettopp dette. At avisen har et godt inntrykk av hvordan deres henvendelser blir håndtert av kommunen, indikerer at innsynsløsningene fungerer i praksis. Vi vurderer det dithen at kommunen har en velfungerende ordning for innsyn gjennom tilgjengelig postlister på nett og gode rutiner i servicetorget for mottakelse av henvendelsene.

4.6 OVERSIKT KLAGESAKER

I Randaberg kommunes rutinehåndbok står det at *«alle parter i en sak, hvor det fattes enkeltvedtak, skal varsles om saken, ha tilgang til opplysninger, underrettes skriftlig om vedtak med begrunnelse og gis opplysninger om klageadgang sammen med vedtaket. En klage skal føre til en reell mulighet*

⁴⁷ Dette er lokalavisen for Randaberg, Rennesøy, Kvitsøy og Finnøy. Avisen kommer ut ukentlig med ett opplag i underkant av 4000 aviser. Hentet fra bygdebladet.no

til å få prøvd sin sak på ny⁴⁸». Oversikten vi har fått tilsendt viser at det er få klagesaker som behandles i løpet av ett år. I løpet av 2014 og 2015 kom det inn følgende klagesaker:

- Tre klager som omhandlet avslag på søknad om startlån.
- To klager som omhandlet avslag på søknad om parkeringstillatelse.
- Oversikten over saker fra Pasient og Brukerutvalget påpeker at det har vært fem klagesaker som omhandlet stønader.

Eventuelle klager til sykehjemmet kommer som oftest inn via e-post. Dette uttrykker virksomhetsleder gjennom intervju. Når klagen kommer inn skriftlig, blir det også gitt et skriftlig svar fra virksomhetsleder. I tillegg gjennomføres en samtale på telefon hvor det inviteres til dialog om bakgrunn for klagen. Dersom det kommer inn klager vedrørende heldøgntjenestene fra pårørende eller andre, innkaller virksomhetsleder til et samarbeidsmøte. Dette samarbeidsmøtet består av virksomhetsleder, pårørende og pasient (dersom pasienten er i stand til det) og innholdet i klagen blir drøftet. Det skrives referat fra møtet som arkiveres i Geric. Virksomhetsleder påpeker at samarbeidsmøter gjennomføres cirka én gang i måneden. Av og til kommer det frem gjennom disse møtene at klagen er basert på misforståelser. Det har de siste årene kun vært en omfattende klagesak som gikk til fylkesmannen. Denne saken ble til slutt løst etter en lang prosess mellom kommunen og fylkesmannen.

Det er i forbindelse med prosjektet gjennomført samtaler med en rekke ledere i kommunale råd og utvalg for å kartlegge hvor mange henvendelser de får fra innbyggere i kommunen, og hvorvidt innbyggerne er fornøyd med kontakten de har med kommunen⁴⁹. Samtlige ledere i utvalgene vi har hatt kontakt med har et positivt bilde av hvordan kommunen håndterer de henvendelser de får. Det poengteres også at svært få innbyggere kommer med klager til utvalgene. De lederne som har fått henvendelser fra innbyggere, har fått disse muntlig, gjerne i Randaberg sentrum (på kafé eller på butikken). Lederne i utvalgene poengterer at det er få klager som kommer inn gjennom dem. De klagene som har kommet inn, omhandler i ofte ønske om handicapparkering eller tildeling av sykehjemsplass.

På NAVs nettsider er det åpnet for «ris og ros». Her oppfordres det til å komme med tilbakemeldinger fra brukerne. Det hender at NAV Randaberg får klager, både på enkeltvedtak som gjøres og *serviceklager* mot den enkelte ansatte. Enkeltvedtakene som sendes ut, informerer bruker om hvordan en kan klage dersom en ikke er enig i vedtaket som er gjort. Når det gjelder klager på enkeltvedtak oversendes disse fylkesmannen, som igjen avgjør om klagen blir revurdert. NAV gjennomfører brukerundersøkelser for å kartlegge i hvilken grad brukerne er fornøyd med servicen. Resultatene viser at de i svært stor grad er fornøyd med måten henvendelsene deres blir håndtert ved NAV Randaberg. Dette bekreftes igjen av leder for NAV Randaberg, som påpeker at det kommer inn svært få klager til kontoret i løpet av et år.

⁴⁸ Kommunens rutinehåndbok kapittel 1.12 *Klage*

⁴⁹ Se oversikt over navn på utvalgene i vedlegg.

VURDERINGER

Gjennomgangen tyder på at kommunen får relativt få klager. De klagenene som kommer, håndterer kommunen på en god måte, med utgangspunkt i forvaltningslovens krav om klagefrister.

4.7 FORBRUKERRÅDETS KOMMUNETEST

Forbrukerrådet har gjennom ti år gjennomført kommunetester. Dette er omfattende tester som tar for seg sosiale tjenester, fritid og kultur, barn og skole, pleie og omsorg, informasjonstjenester, tekniske tjenester og helse⁵⁰. Tabell 4 gir en oversikt over kommunetestene som er gjennomført siden 2005. I figuren under ser vi nærmere på hvordan Randaberg kom ut av Forbrukerrådets undersøkelse av kommuneservice. Det som er undersøkt er blant annet informasjon på internett, tilbakemelding på e-posthenvendelser og telefonhenvendelser.

Randaberg kommer godt ut av Forbrukerrådets undersøkelse av kommuneservice fra 2005-2013. 8000 informasjonselementer er vurdert i testen. Følgende tester er gjennomført siden 2005:

- 2013: Test av alle kommuner på flere sektorer
- 2011: Test av 76 kommuner på flere sektorer
- 2010: Test av tekniske tjenester i 150 kommuner
- 2009: Test av SFO i alle kommuner
- 2008: Test av gjeldsrådgivning i alle kommuner
- 2007: Test av alle kommuner på flere sektorer
- 2005: Test av alle kommuner på flere sektorer

Tabell 4 – Kommunetest Randaberg.

Kilde: Forbrukerrådet.no/kommunetester

	Poeng	Fylkesgjennomsnitt	Landsgjennomsnitt	Plassering i fylket	Plassering i landet
2013	67	61	60	7	99
2011	-	68	67	-	-
2010	-	53	56	-	-
2009	100	73	59	3	53
2008	35	31	28	9	136
2007	66	65	62	15	151
2005	63	53	51	5	67

De årene Randaberg kommune ikke er testet, er markert med en (-) i tabell 3. Forbrukerrådet uttrykker på sin side at der ikke alle kommuner er testet, er de største kommunen med og et tilfeldig utvalg av de mindre kommunene. Maks poengscore er 100. Randaberg ligger over snittet blant kommunene i Rogaland⁵¹. Gjennomsnittet i Rogaland er bedre enn landsgjen-

⁵⁰ Testene gjennomført i 2005, 2007 og 2013 er de mest omfattende, og inkluderer flere tekstområder. De andre årene er utvalgte områder testet.

⁵¹ Totalt 428 kommuner i landet. Totalt 26 kommuner i Rogaland.

nomsnittet. Randaberg ligger godt over grensen på det som Forbrukerrådet betrakter som en uakseptabel servicescore.

Kommunen scorer også godt på tilbakemeldinger på henvendelser som omhandler informasjonstjenester.

VEDLEGG

Om forvaltningsrevisjon

I kommunelovens [§ 77.4](#) pålegges kontrollutvalgene i fylkeskommunene og kommunene å påse at det gjennomføres forvaltningsrevisjon. Forvaltningsrevisjon innebærer systematiske vurderinger av økonomi, produktivitet, måloppnåelse og virkninger ut fra kommunestyrets vedtak og forutsetninger. Lovens bestemmelser er nærmere utdypet i revisjonsforskriftens [kapittel 3](#) og kontrollutvalgskonferensens [kapittel 5](#).

Revisjon i norsk offentlig sektor omfatter både regnskapsrevisjon og forvaltningsrevisjon, i motsetning til i privat sektor hvor kun regnskapsrevisjon (finansiell-) er obligatorisk.

Rogaland Revisjon IKS utfører forvaltningsrevisjon på oppdrag fra kontrollutvalget i kommunen. Arbeidet er gjennomført i henhold til [NKRF](#) sin standard for forvaltningsrevisjon, [RSK 001](#). Les mer på www.rogaland-revisjon.no.

Metode

Metoden som er brukt er basert på:

- ✓ Dokumentstudier - rapporter er tatt ut fra kommunens arkivsystem og gjennomgått
- ✓ Intervju - det er gjennomført intervju med sentrale personer i Randaberg kommune, ledere, kommunalsjefer og andre med tilknytning til dette arbeidet.
- ✓ Telefonsamtaler med ledere i kommunale utvalg
- ✓ E-post korrespondanse/ telefonsamtaler med IKA og andre rogalandskommuner som benytter ESA som sak-/arkivsystem
- ✓ Spørreskjemaet sendt til byggefirma og arkitektfirma som har søkt om byggetillatelse i kommunen i løpet av 2015. Undersøkelsen inneholdt 15 spørsmål hvor det kunne krysses av fra 1 (dårligst) til 6 (best). Spørreskjema ble sendt ut til 17 byggefirma og arkitektfirmaer, hvorav 8 svarte.

I prosjektet vil det være nødvendig å foreta noen avgrensninger i hvilke saker som skal undersøkes. Dette basers på:

- ✓ Tilfeldig utplukk fra kommunens totale saksbehandlingssystem. For å vurdere om Randaberg kommune gjennomfører saksbehandling i tråd med regelverket, og om kommunen utøver en tillitsskapende forvaltning, gjør prinsippet om forsvarlig saksbehandling seg gjeldende⁵².
- ✓ Observasjon ved kommunens servicetorg som er vurdert ut fra saklighetsprinsippet – ivaretas god forvaltningsskikk innenfor det enkelte fagområdet og om de ansatte har kompetanse til å saksbehandle henvendelsene.

⁵² Kommunelovens § 1, 2.ledd.

Kildeliste:

Muntlige kilder:

- Plan- og forvaltningssjef i Randaberg
- Teknisk sjef i Randaberg
- Avdelingsleder byggesak
- Helse- og oppvekstsjef i Randaberg
- Virksomhetsleder heldøgntjenester i Randaberg
- Leder for kontor for tjenesteplanlegging i Randaberg
- Kommunikasjonssjef i Randaberg
- Leder NAV Randaberg
- Fagansvarlig servicetorget i Randaberg
- Fagansvarlig dokumentcenteret i Randaberg
- Daglig leder IKA Rogaland
- Leder i Pasient- og brukerutvalget
- Leder i Klagenemnda
- Leder i Råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne
- Tidligere leder i Råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne
- Leder i Eldrerådet
- Leder i demensforeningen Randaberg/Rennesøy
- Ansvarlig redaktør i Bygdebladet

Skriftlig dokumentasjon fra kommunen:

- Kommunens rutinehåndbok for post-, arkiv og saksbehandling
- Kommunens arkivplan: randaberg.arkivplan.no
- Kommunens kursplan i ESA
- Oversikt saker i Pasient- og brukerutvalget
- Oversikt saker til klagenemnda
- Tilsynsrapport fra Statsarkivet i Stavanger: «Tilsyn med arkivorganisering, særleg elektronisk arkivsystem, samt arkivrutinar og -lokale i Randaberg kommune». 03.11.14
- Kommunens retningslinjer for sosiale medier
- Oversikt over kommunens journalposter
- Oversikt over byggefirma/ arkitektfirma som har søkt byggetillatelse i kommunen 2015
- Oversikt kommunens restanselister

Skriftlig dokumentasjon fra andre:

- Forbrukerrådets kommunetest: <http://www.forbrukerradet.no/tips-og-r%C3%A5d/kommunetesten/>
- KOSTRA: Fysisk planlegging, kulturminner, natur og nærmiljø – nøkkeltall fra 2009-2015

Vedlegg 1.

Figur 4 – Retningslinjer for bruk av sosiale medier
Kilde: Randaberg kommune

Prinsipper for god kommunikasjon:

Åpenhet - I sin kommunikasjon med innbyggeren skal Randaberg kommune være åpen, tydelig og tilgjengelig.

Medvirkning - Randaberg kommune skal ta berørte innbyggere med på råd og involvere dem i utforming av politikk og tjenester.

Nå alle - Randaberg kommune skal sørge for at relevant informasjon når fram til alle berørte.

Aktiv - Randaberg kommune skal aktivt og i tide gi informasjon om rettigheter, plikter og muligheter.

Helhet - Kommunal kommunikasjon skal oppleves enhetlig og samordnet.

Sosiale medier er en arbeidsmåte og kommunikasjonsform

Nettsamfunn og nettsaktiviteter basert på brukerskapt innhold, gjør det mulig å dele informasjon, videreutvikle egne og andres idéer, og øke kunnskap på en ny måte. Sosiale medier skiller seg fra tradisjonelle medier som er avsenderkontrollert, ved å være mer uformelle og brukerstyrt. De brukes gjerne som "massenes medium" der skillet mellom produsent og konsument er vasket ut. **Offentlig forvaltning kan ha nytte av å bruke sosiale medier i:** 1) virksomhetens overordnede kommunikasjonsarbeid (undersøkelser, 2) prosjektarbeid og kampanjer og 3) som arbeidsverktøy for kommunemedarbeidere. Mediet egnert og derimot dårlig til saksbehandling og personlig oppløsing.

Noen av de mest kjente og brukte sosiale mediene er:

- **Mikrobloggeren Twitter**, der man utveksler budskap med maksimalt 140 tegn.
- Det sosiale nettverket **Facebook**, som til nå hovedsakelig har vært brukt til formidling av innhold av sosial karakter.
- **Wikipedia** er verdens største brukerskapt leksikon, utviklet gjennom samarbeid på tvers av alle formelle samarbeidsstrukturer.
- **YouTube** som er en kanal for utveksling av filer og bilder.
- **Flickr** er en kanal for utveksling av bilder.
- **SlideShare** er en kanal mange bruker for å utveksle og dele Power Point presentasjoner.

Følg Randaberg kommune på:

Retningslinjer for bruk av sosiale media

Retningslinjer for ansatte sine bruk av kommunens kanaler på sosiale media:

1. Du representerer kommunen.
2. Rådmannen er ansvarlig redaktør for alle nettsider i kommunen sin regi.
3. Oppretter høflig, formelt og korrekt i dialogen.
4. Oppklar faktafeil, svar på spørsmål om tjenester og tilbud og takk for ris og ros.
5. På generelle spørsmål om kommunen (åpningstider etc), svarer du som Randaberg kommune (uten navn/tittel)
6. Ved svar på faglige spørsmål må tjenesteansvarlig svare med fullt navn og tittel.
7. Ved spørsmål som krever saksbehandling og arkivering, skal innsenderen bli gjort oppmerksom på at spørsmålet må sendes til post@randaberg.kommune.no.
8. Politiske spørsmål skal alltid vises til politisk nivå i kommunen.
9. Bilde(r) som blir publisert på nett skal være i samsvar med Datatilsynet sine retningslinjer for bruk av bilder på internett. Personer og fotograf skal godkjenne publiseringen.
10. I forbindelse med hørings saker - der det blir opprettet diskusjonsfora på nett - skal det gå fram at formelle høringsvar og -innspill må sendes via elektroniske skjema på den kommunale nettsiden.

Anbefalinger om privat bruk av sosiale media:

- Vær bevisst på rollen din som ansatt i Randaberg kommune – brukerprofilen din kan bli oppfattet som ambassadør for arbeidsplassen din, selv om nettkontoen din er privat.
- Presiser at du ytrer deg som privatperson og ikke på vegne av Randaberg kommune.
- Det er ikke anbefalt å ha kontakt med elever, brukere eller pårørende i sosiale media. Dersom du har slik kontakt, vær tydelig på hvordan du håndterer informasjon fra de.
- Vær varsom med den informasjonen du deler.
- Lovpålagt taushetsplikt gjelder også i sosiale media.
- Husk at internett er permanent - det kan være vanskelig å slette det du har publisert.
- Bilder av kollegaer, eller fra arbeidsplassen, skal bare publiseres og tagges i samråd med de det gjelder.

Rogaland Revisjon IKS

Lagårdsveien 78
4010 Stavanger

Tlf 40 00 52 00
Faks 51 84 47 99

www.rogaland-revisjon.no

41