

# Oppfølging av henvendelser til kommunen

Hå kommune, september 2020



# INNHold

Oppdraget.....	3
Sammendrag .....	4
Rådmannens kommentar.....	9
1 Innledning.....	12
1.1 Revisjonskriterier og metode .....	12
2 Fakta og vurderinger .....	12
2.1 Organisering.....	13
2.2 Saksbehandling og besvarelse av henvendelser .....	17
2.3 Innsyn.....	29
2.4 Innbyggernes opplevelse.....	33
Vedlegg .....	46

# OPPDRAGET

## Bestilling:

Kontrollutvalget i Hå kommune bestilte 05.12.2018 en forvaltningsrevisjon om oppfølging av henvendelser til kommunen.

## Formål:

Formålet med prosjektet er å vurdere Hå kommunes rutiner og praksis for å ta imot og besvare ulike typer henvendelser fra eksterne personer eller instanser.

## Problemstillinger

- Hvordan fungerer kommunens rutiner for å utføre nødvendig saksbehandling og besvarelse av henvendelser?
- Utføres kommunens saksbehandling i tråd med gjeldende lovkrav?
- Hvordan opplever innbyggerne kontakten med kommunen?

*Prosjektleder for denne rapporten har vært forvaltningsrevisor Therese Kristiansen. Den har blitt kvalitetssikret av fagansvarlig for forvaltningsrevisjon Christian J. Friestad og oppdragsleder Øyvind Bjørnsson Anda.*

# SAMMENDRAG

## Om prosjektet

Formålet med prosjektet har vært å vurdere kommunens rutiner og praksis for å ta imot og besvare ulike typer henvendelser fra eksterne personer eller instanser. Vi har gjennomført spørreundersøkelse til innbyggerne om deres opplevelse av kontakten med kommunen. I tillegg har vi intervjuet leder for servicetorget, leder for dokumentcenteret og ansvarlig for å ta imot og besvare henvendelser ved to skoler, et sykehjem og byggesaksavdelingen med hensyn på praktisering av rutiner for saksbehandling og besvarelse av henvendelser. Vi har også gjennomført stikkprøver i kommunens sak- og arkivsystem samt postliste.

Det er en nær sammenheng mellom oppfølging av lovkrav og rutiner. I rapporten belyses derfor problemstilling en og to vedrørende kommunens rutiner og saksbehandling i forhold til lovkrav ved å undersøke; arkivplikter, journalføring, saksbehandling, mottak og besvarelse av henvendelser samt om kommunen legger til rette for innsyn. Innbyggernes opplevelse av kontakten med kommunen gir indikasjoner på om rutine og saksbehandlingen fungerer på en god måte. Dette belyses i siste del av rapporten.

## Hovedbudskap

Revisjonen har inntrykk av at kommunen i det vesentlige etterlever relevante lovkrav og at rutiner og praksis for å ta imot og besvare henvendelser hovedsakelig fungerer på en god måte. Det er positivt at kommunen har tydelig fokus på forbedring og digitalisering som måles gjennom «minuttjakt». Totalt sett synes også innbyggerne å være godt fornøyd med kontakten med kommunen. Vi finner imidlertid noen utfordringer:

- Avdeling for Plan, bygg og eiendom skårer lavest på alle indikatorene knyttet til innbyggernes opplevelse av kontakten med kommunen.
- Kommunens postrutine for skolene når det gjelder mottak og registrering av henvendelser som skal lagres i papirarkiv blir ikke alltid fulgt.
- Kommunen mangler rutiner for hvordan en skal behandle muntlige henvendelser og SMS.

## Rutiner for saksbehandling og besvarelse av henvendelser

Revisjonen har inntrykk av at kommunen hovedsakelig følger forvaltningslovens bestemmelser knyttet til tilbakemelding på henvendelser. Stikkprøvene som ble gjennomført ved dokumentcenteret viste at innkommen post i alle tilfeller med unntak av ett var besvart innen tidsfrist og som regel innen et par dager. I tillegg gir kommunens sak- og arkivsystem saksbehandler til enhver tid oversikt over henvendelser som skal behandles. Disse sakene flyttes også automatisk over til forfallskurven etter 28 dager, det vil si til *saker som det haster å behandle*. En journalpost som skal behandles kan heller ikke slettes fra saksbehandlers kurv i WebSak uten at de blir avskrevet. Kommunen har også rutiner for å følge opp ansatte med lange restanselister samt tilby dem kurs.

Tall fra KOSTRA viser at kommunen i 2019 på de fleste områder innen byggesak behandlet sakene innen lovpålagt tidsfrist, med unntak av igangsettingstillatelser hvor gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2019 var godt over lovkravet på tre uker<sup>1</sup>. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for byggesaker med tre ukers frist har ligget stabilt på 19 dager de fire siste årene, mens det har vært en økning i gjennomsnittlig saksbehandlingstid for byggesaker med 12 ukers frist på 65 prosent i 2019 i forhold til året før. Vi får opplyst av plan og forvaltningssjef at det er en del usikkerhet knyttet til KOSTRA tallene for 2019 ettersom de i 2019 gikk de over fra manuell registrering til å hente ut tall direkte fra ACOS Eiendom. Plan og forvaltningssjef opplyser at de tror økningen i saksbehandlingstid i 2019 kan skyldes at en i ACOS Eiendom kan registrere fristavbrudd når en søknad som kommer inn ikke er komplett, men at dette ikke er kommet med i tallene som er rapportert til KOSTRA. Avdelingen har ikke foretatt manuell registrering av saksbehandlingstid i 2019 og dermed vet vi ikke noe om omfanget av en eventuell feilrapportering til KOSTRA. Vi har derfor tatt utgangspunkt i de rapporterte KOSTRA-tallene i vår rapport. Kommunen er i gang med å undersøke dette nærmere for å kvalitetssikre tallene til neste års rapportering. Det er viktig at kommunen sikrer at det rapporteres på riktig måte slik at KOSTRA-databasen kan benyttes slik den er tiltenkt.

Vi får oppgitt at byggesaksbehandlerne har god oversikt over tidsfrister i ACOS Eiendom men at avdelingen har hatt kapasitetsproblemer de to siste månedene i 2019. Ansettelsen av ny byggesaksbehandler i midten av januar 2020 vil trolig ha positiv effekt på kapasitetsutfordringene, men vi anbefaler kommunen å følge opp avdelingen ettersom Plan, bygg og eiendom er de som får svakest score i innbyggerundersøkelsen knyttet til service, responstid, tilgjengelighet og kommunikasjon.

Skolene oppgir at de kun opplever utfordringer i forhold til tilbakemelding på henvendelser som ikke lagres i WebSak, det vil si elevsaker som fortsatt lagres i elevmapper i papirform. Vi får opplyst at det per i dag oppleves oversiktlig å følge opp skolemiljøsaker innen fristen, men at det kan oppstå utfordringer knyttet til andre henvendelser fra eksempelvis interne instanser som barnevernet. Dette kan ha sammenheng med at alle varsler om skolemiljø går til rektor og at en har relativt kort tid på seg til å følge opp varselet, mens andre henvendelser knyttet til elever ofte går til kontaktlærer. Kommunen har egen postrutine for skolene som sier at saksbehandler skal sørge for å levere både inngående og utgående korrespondanse til arkivet (sekretær på skolen) for registrering i postjournal og arkivering. Dette indikerer at skolenes postrutine ikke er godt nok kjent på skolene og at alle henvendelser dermed ikke blir oversendt til sekretær på skolene for registrering i postjournal og arkivering. Det at skolene i 2021 skal få elektroniske mapper med sikker løsning hvor det er synlig også for rektor/ sekretær hvis en lærer har mottatt en henvendelse som krever oppfølging vil trolig ha positiv effekt på disse utfordringene.

Basert på stikkprøver gjennomført i dokumentsenderet har revisjonen inntrykk av at kommunens rutiner knyttet til saksbehandling og arkivering hovedsakelig følges. Vi finner enkelte tekniske

---

<sup>1</sup> Gjennomsnittlig saksbehandlingstid igangsettingstillatelse for 2019 var 33 dager.

feil i selve saksbehandlingen som ikke har annen betydning enn at det gir merarbeid for saksbehandler. Disse er hovedsakelig utført av nyansatte og viser hvor viktig det er med god opplæring og oppfølging i sak- og arkivsystemet. Ellers finner vi at tre av de 30 kontrollerte sakene ikke er avskrevet. To av disse sakene skulle vært tatt til etterretning (TE) mens en av sakene skulle vært gitt et foreløpig svar.

Kommunen har ikke skriftlige rutiner for muntlige henvendelser eller henvendelser på SMS. Byggesaksbehandler oppgir at det skrives referat som arkiveres ved avtalte møter, men at det ikke er rutine for å skrive referat ved andre muntlige henvendelser. På skolene oppgis arkivering av SMS korrespondanse mellom foresatte og lærere som en utfordring ettersom lærerne er ansvarlig for at saksopplysninger blir arkivert i elevmappen, og det er kun rektor og sekretær som har tilgang til de fysiske elevmappene. Vi anbefaler kommunen å utarbeide rutiner for muntlige henvendelser samt henvendelser på SMS for å sikre at forvaltningslovens saksbehandlingsregler overholdes, og at saksrelaterte opplysninger blir registrert og arkivert.

## **Innsyn**

Hå kommune har en journal som registrerer inngående og utgående dokumenter som etter offentlighetsloven er å regne som saksdokument og har verdi som dokumentasjon. Kommunen legger til rette for innsyn ved å publisere postlisten på kommunens hjemmeside. Kontroll av postlisten viser at den legges ut innen tre dager etter journalføring i kommunens arkivsystem, slik rutinen sier. Kontrollen viser også at sakene journalføres i kort tid etter ferdigstilling/ brevdato. Publikum som ønsker innsyn i saker på postlisten som er offentlige må bestille dem. Postlisten er tilgjengelig ett år tilbake i tid.

En kontroll av postlisten viser at kommunen er flink med å foreta gradering av taushetsbelagte opplysninger og i spørreundersøkelsen oppgir innbyggerne at de er nokså godt fornøyd med hvordan kommunen legger til rette for innsyn i offentlige dokumenter.

## **Innbyggernes opplevelse av kontakten med kommunen**

Innbyggerne er hovedsakelig godt fornøyd med kontakten med kommunen, men vi finner noen unntak. Totalt sett får kommunen gode tilbakemeldinger knyttet til hvor fornøyd innbyggerne er med kommunens service, responstid, tilgjengelighet, kommunikasjon og brukervennligheten til det digitale tilbudet. Dette gjelder både før og under koronautbruddet, og kan indikere at kommunen har klart å omstille seg i forhold til endringene som nedstengningen av samfunnet medførte på en god måte. Nesten halvparten av respondentene i spørreundersøkelsen oppgir at de er svært fornøyde<sup>2</sup> med kommunens service, responstid, tilgjengelighet og kommunikasjon, mens mellom 10 og 15 prosent av respondentene oppgir at de er lite fornøyde med de samme indikatorene. Spørreundersøkelsen viser også at selv om innbyggerne totalt sett gir en score over gjennomsnittet<sup>3</sup> på alle de fem indikatorene – service, responstid, tilgjengelighet, kommunikasjon

---

<sup>2</sup> Avgir score 6

<sup>3</sup> Alle tjenesteområdene får gjennomsnittsscore over 3,5 på alle indikatorene før koronautbruddet.

og brukervennlighet digitalt tilbud - så finner vi en del forskjeller mellom tjenesteområdene. Respondentene som har kontaktet kommunen før koronautbruddet angående Skole/ SFO, Kultur, Idrett og fritid samt Barnehage er de som er mest fornøyd med kommunens service, responstid, tilgjengelighet, kommunikasjon samt brukervennligheten til det digitale tilbudet<sup>4</sup>. På den andre siden er det respondentene som har tatt kontakt med kommunen angående Plan, bygg og eiendom som oppgir at de er minst fornøyd<sup>5</sup>, og de er minst fornøyd med responstiden (gjennomsnittsscore 3,8). Spørreundersøkelsen viser også at de tjenesteområdene som innbyggerne var mest fornøyd med før koronautbruddet fikk enda bedre tilbakemelding under koronautbruddet, mens de tjenesteområdene som innbyggerne var minst fornøyd med før utbruddet fikk enda svakere tilbakemelding under koronautbruddet. Plan- og forvaltningssjef oppgir at noe lang responstid på e-post, endringer i måten innbyggerne kan ta kontakt på og tekniske utfordringer med digitale system kan ha påvirket innbyggernes opplevelse av kontakten med avdelingen i negativ retning. Våre undersøkelser tyder på at kapasitetsutfordringene på byggesaksavdelingen i slutten av 2019 samt arten av henvendelser som mottas her også kan være en medvirkende årsak til at Plan, bygg og eiendom kommer svakest ut i spørreundersøkelsen. Mange av henvendelsene som kommer her er ofte arbeidskrevende og kan koste penger, samtidig som resultatet av henvendelsen ikke nødvendigvis blir som forventet.

Spørreundersøkelsen antyder også at valg av kommunikasjonskanal har betydning for innbyggernes opplevelse av kontakten med kommunen. De som er mest fornøyd har tatt kontakt gjennom Facebook og chat, mens de som er minst fornøyd har tatt kontakt med kommunen gjennom brev, e-post og telefon<sup>6</sup>. Etersom alle kommunikasjonskanalene er benyttet ved henvendelser angående alle tjenesteområdene, dog med noen små andelsmessige forskjeller, antyder det at det er forhold rundt selve kommunikasjonskanalene eller arten av henvendelsen som har betydning for hvilken opplevelse innbyggerne har av kontakten med kommunen. Eksempelvis er det rimelig å anta at mer komplekse henvendelser fortrinnsvis stilles via brev, e-post og telefon fremfor chat og Facebook. Vi anbefaler kommunen å følge opp de tjenesteområdene og de kommunikasjonskanalene som innbyggerne er minst fornøyd med for å sikre at innbyggerne opplever å bli møtt på en god måte og få et raskt svar, uavhengig av kommunikasjonskanal og type henvendelse.

## Anbefalinger oppsummert

Revisjonen anbefaler kommunen å:

- Sikre riktig rapportering til KOSTRA innen byggesak slik at KOSTRA-databasen kan benyttes slik den er tiltenkt.
- Utarbeide rutiner for muntlige henvendelser samt henvendelser på SMS for å sikre at forvaltningslovens saksbehandlingsregler overholdes og at saksrelaterte opplysninger blir registrert og arkivert.

---

<sup>4</sup> Gjennomsnittsscore på mellom 5,0- 5,5 på alle indikatorene.

<sup>5</sup> Gjennomsnittsscore på mellom 3,8-4,5 på de fem indikatorene.

<sup>6</sup> Det er viktig å bemerke at det er langt flere respondenter som har tatt kontakt per e-post og telefon enn brev, Facebook og chat, og at enkelte tilbakemeldinger her kan gi store utslag.

- Sikre at innbyggerne opplever å bli møtt på en god måte og får et raskt svar, uavhengig av kommunikasjonskanal og type henvendelse - særlig innenfor avdelingene som får lavest score i innbyggerundersøkelsen.



# RÅDMANNENS KOMMENTAR

*Rådmannens kommentar mottatt 26.10.2020<sup>7</sup>:*

## Generell del:

«Tilbakemeldingene fra innbyggerne er tydelig på at kultur, idrett og fritid, skole/Sfo og barnehage får høyest score på både service, responstid, tilgjengelighet, kommunikasjon og brukervennlighet.

Dette har forsterket seg før koronautbruddet og under koronautbruddet. Dette er veldig gledelig.

Det er også gledelig å lese i rapporten (s 41) «Totalt sett får kommunen gode tilbakemeldinger knyttet til hvor fornøyd innbyggerne er med kommunens service, responstid, tilgjengelighet, kommunikasjon og brukervennlighet til det digitale tilbudet.

Dette gjelder før og under koronautbruddet, og kan indikere at kommunen har klart å omstille seg i forhold til endringer som nedstengning av samfunnet medførte på en god måte».

Kommunikasjon er, og har vært, helt sentralt i vårt beredskapsarbeid – både internt til ansatte og ikke minst ut til innbyggerne. Det er derfor gledelig at det gjenspeiler seg i rapporten.

## Til spørsmål 1:

Revisjonen anbefaler kommunen å følge opp kapasitetsutfordringene i byggesaksavdelingen slik at en unngår etterslep og brudd på lovpålagte tidsfrister.

Rådmannens sin kommentar:

I 2020 har vi hatt fokus på svare ut henvendelsene raskt. Vi har innført nye rutiner ved at vi nå ber alle om å sende spørsmål om søknadsplikt inn skriftlig.

Byggesak hadde problemer med rapporteringen til KOSTRA for 2019. Dette kan være en medvirkende årsak til at vi ikke kjenner igjen tallene som er hentet ut fra SSB.

I 2020 har vi jobbet med bruken av arbeidsflyt i saksbehandlersystemet i byggesakene. Dette gjør at vi framover vil få en bedre rapportering til KOSTRA.

Vi ser at flere områder/avdelingen innenfor Tekniske saker og næring skårer lavt i spørreundersøkelsen, og at særlig plan, bygg og eiendom går igjen med lav skår.

Vi vil i løpet av høsten 2020 og våren 2021 jobbe videre med funnene i forvaltningsrevisjonen slik at kommunens innbyggere i framtiden vil oppleve en bedre oppfølging av henvendelser til kommunen.

---

<sup>7</sup> Uttalelsen er oppdatert i samsvar med vedtak i kontrollutvalget i møte 14.10.2020 sak 35/20.

### Til spørsmål 2:

Revisjonen anbefaler kommunen å utarbeide rutiner for muntlige henvendelser samt henvendelser på SMS for å sikre at forvaltningslovens saksbehandlingsregler overholdes og at saksrelaterte opplysninger blir registrert og arkivert.

Rådmannen sin kommentar:

På dette punktet har vi tatt kontakt med IKA (Interkommunalt Arkiv Rogaland som alle kommuner i Rogaland er medeiere i). Vi stilte følgende spørsmål:

*«Vi har hatt forvaltningsrevisjon av Rogaland Revisjon ang. «Oppfølging av henvendelser til kommunen. Formålet med prosjektet er å vurdere Hå kommunes rutiner og praksis for å ta imot og besvare ulike typer henvendelser fra eksterne personer eller instanser». Vi kom stort sett greit ut av det, men revisjonen mener en av utfordringene våre er at «Kommunen mangler rutiner for hvordan en skal behandle muntlige henvendelser og SMS». I den forbindelse har vi prøvd å søke i arkivplaner og på nettet for å se om noen har laget en god rutine på dette, men vi finner ingenting. Derfor spør vi dere på IKA – om dere vet om noen som har en slik rutine? Ev. hva dere tenker at en slik rutine skal inneholde?»*

Svaret fra saksbehandler i IKA gjengis nedenfor:

*«Jeg fant heller ikke noe om muntlige henvendelser. Det bør stå noe om at henvendelser knyttet til veiledning og orientering besvares muntlig (eller på andre måter dersom det kreves at spørsmålet må sjekkes opp i.) Dersom henvendelsen krever saksbehandling eller har verdi som dokumentasjon, bør det vises til de offisielle kanalene til kommunen (e-post, skjema). Dersom det ikke er mulig, så må mottaker vurdere om henvendelsen er arkivverdig. Nå er jeg usikker på hvordan det er med opprettelse av saker hos dere, men den kan for eksempel sendes til dokumenter for journalføring og arkivering. Her var noen rutiner knyttet til SMS som jeg fant. Du må se om det er en som passer for dere:»*

<https://rogfk.arkivplan.no/content/view/full/466521>

<https://sandnes.arkivplan.no/content/view/full/383420>

<https://randaberg.arkivplan.no/content/view/full/240241>

<https://klepp.arkivplan.no/content/view/full/153801>

Vi vil ta dette med oss i neste revisjon av arkivplanen.

### Til spørsmål 3:

Revisjonen anbefaler kommunen å sikre at innbyggerne opplever å bli møtt på en god måte og får et raskt svar, uavhengig av kommunikasjonskanal og type henvendelse.

Rådmannen sin kommentar:

I rapporten kommer det frem dette (s 5):

*«Skolene opplever kun utfordringer i forhold til tilbakemelding på henvendelser som ikke lagres i WebSak, det vil si elevsaker som lagres i elevmapper i papirform. For slike saker foreligger det ikke noen system for hvem som skal motta disse henvendelsene eller hvor tidsfristene registreres. Vi får opplyst at skolene skal få elektroniske mapper i 2021 med sikker løsning hvor det er synlig*

*også for rektor/sekretær hvis en lærer har mottatt en henvendelse som krever oppfølging. Dette vil trolig ha positiv effekt på disse utfordringene.»*

Hå kommune har en egen postrutine for skolene (gjelder elevarkiv), jfr. håndbok i arkiv og WebSak for skolene i Hå kommune, s. 16-18. Rutinen beskriver hvordan saksbehandler (i dette tilfellet lærer) skal sørge for å levere både inngående og utgående korrespondanse til arkivet (i dette tilfelle sekretær på skolen) for registrering i postjournal og arkivering. Siden elevarkivet fortsatt er på papir, må det lages egen «manuell» postjournal til dette arkivet. Postjournalen er et register over all inn- og utgående korrespondanse som fører til saksbehandling og/eller har verdi som dokumentasjon, relatert til elever. Postjournalen føres i eget excel-ark etter en standard mal som er godkjent av kommunens arkivleder (i samarbeid med IKA). Inngående henvendelser skal registreres, og det skal være en egen rubrikk i journalen for hvem som er saksbehandler og hvordan henvendelsene er besvart/avskrevet. Postjournalen gjør det mulig, også i dag, å få en oversikt over inngående korrespondanse og om/hvordan denne er fulgt opp. Men – når kommunen i framtiden går over til fullelektronisk arkiv for elevmapper, vil vi forhåpentligvis på en enklere måte kunne søke opp og få oversikt over restanser.

# 1 INNLEDNING

## 1.1 REVISJONSKRITERIER OG METODE

---

Revisjonskriterier er krav eller forventninger som brukes for å vurdere funnene i undersøkelsene. Revisjonskriteriene skal være begrunnet i, eller utledet av, autoritative kilder innenfor det reviderte området, f.eks. lovverk og politiske vedtak.

I dette prosjektet er følgende kriteriegrunnlag anvendt:

- Kommuneloven
- Forvaltningsloven
- Offentleglova
- Arkivlova
- Forskrift om offentlege arkiv
- Kommunens arkivplan
- Kommunens interne reglement og retningslinjer for saksbehandling
- Hå kommunes årsmelding for 2019
- Hå kommunes kommunikasjonsstrategi

I denne forvaltningsrevisjonen har vi brukt dokumentgjennomgang, intervjuer samt spørreundersøkelse til innbyggerne i kommunen. Vi har intervjuet leder for servicetorget/ kommunikasjons- og innovasjonssjef, leder for dokumentcenteret/ arkivleder samt ansvarlig for å ta imot og besvare henvendelser ved Klokkehagen sjukeheim samt ved Bø- og Motland skule. I tillegg har vi intervjuet saksbehandler ved byggesaksavdelingen i kommunen. Lenke til spørreundersøkelsen ble lagt ut på kommunens hjemme- og facebookside samt ble informert om via app. Undersøkelsen gjaldt innbyggernes opplevelse av kontakten med kommunen det siste året. Spørsmålene i spørreundersøkelsen ligger i [vedlegg](#).

Kildehenvisninger ligger i rapportens vedlegg. Vår samlede vurdering er at metodebruk og kildetilfang har gitt et tilstrekkelig grunnlag til å besvare prosjektets formål og de problemstillinger kontrollutvalget vedtok.

## 2 FAKTA OG VURDERINGER

Det er en nær sammenheng mellom oppfølging av lovkrav og rutiner. I rapporten belyses derfor problemstilling en og to vedrørende kommunens rutiner og saksbehandling i forhold til lovkrav ved å undersøke:

- Arkivplikter
- Journalføring
- Saksbehandling

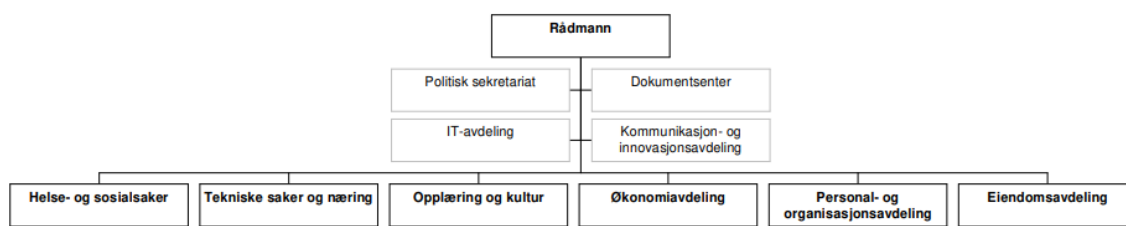
- Mottak og besvarelse av henvendelser
- Om kommunen legger til rette for innsyn

Innbyggernes opplevelse av kontakten med kommunen gir indikasjoner på om rutinene og saksbehandlingen fungerer på en god måte. Dette belyses i siste del av rapporten.

## 2.1 ORGANISERING

I 2019 ble kommunikasjons- og innovasjonsavdelingen i kommunen etablert. Avdelingen er flettet sammen med servicetorget. All kontakt med innbyggerne går gjennom servicetorget, mens alle arkivfunksjoner er samlet i dokumentsentret, slik har det vært siden servicetorget åpnet i 2016. Å være tett på innbyggerne er ifølge årsmeldingen for 2019 et suksesskriterie for å kunne bygge gode nettsider, kommunisere forståelig og for å utvikle nye og gode løsninger. Figuren under viser organisasjonskart for Hå kommune.

Figur 1 Organisasjonskart for Hå kommune



Kilde: Hå kommunes hjemmeside

To av medarbeiderne i kommunikasjons- og innovasjonsavdelingen har gått på kurs i tjenstedesign, og har sammen med digitaliseringssjef gjennomført mange møter med ulike avdelinger i kommunen. Utgangspunktet for møtene er å hjelpe saksbehandlerne med å se innbyggernes behov og å kartlegge alle ledd i egne rutiner. I løpet av kort tid har mange tjenester blitt digitalisert, forbedret og endret<sup>8</sup>. Løsningene blir ifølge årsmeldingen bedre for innbyggerne og de ansatte som sparer tid. Kommunen har kalt dette *minuttjakta*. I løpet av 2019 har kommunen ifølge årsmeldingen funnet så mange minutt at det fyller 34 ekstra arbeidsdager i året. Minuttjakten handler om å bruke nye arbeidsmåter til å gjøre de samme oppgavene eller å slutte å gjøre unødvendige oppgaver.

### 2.1.1 SERVICETORGET

Servicetorget samt kommunikasjons- og innovasjonsavdelingen består av 5,5 årsverk. Tjenestene som blir utført ved servicetorget spenner bredt. Felles for tjenestene er at de er publikumsrettet. Servicetorget tar imot alle som henvender seg til kommunen personlig, via telefon, epost, chat

<sup>8</sup> Kilde: Årsmelding Hå kommune 2019.

eller Facebook. Rettesnoren for alt som skjer i servicetorget er at innbyggerne er hovedpersonene i det kommunen gjør<sup>9</sup>.

Servicetorget tilbyr følgende tjenester<sup>10</sup>:

- Informasjon og veiledning i byggesaker
- Kart-, eiendoms- og ledningsnettopplysninger
- Innsyn i offentlige dokumenter
- Meklerpakker
- Nabolister
- Endring og avvik i renovasjon
- Fakturaspørsmål
- Konesjonssaker
- Skjenke- og serveringsløyve
- Parkeringskort for funksjonshemmede
- Veiledning til å søke barnehageplass
- Saksbehandling redusert betaling i barnehage og kontantstøtte
- Utleie av Lensmannsløa
- Sentralbord
- Salgskontor for tomter i Stokkalandsmarka

Ansatte ved servicetorget deltar fast på møte med opplæring og kultur, samt settes på kopi på epost i andre avdelinger for å være informert og kunne svare ut flest mulig henvendelser. Servicetorget er lokalisert på rådhuset og er tett på teknisk sektor. Dette oppgir leder for servicetorget er en fordel. De som jobber på servicetorget er selv ansvarlig for å holde seg oppdatert på hva som rører seg i kommunen.

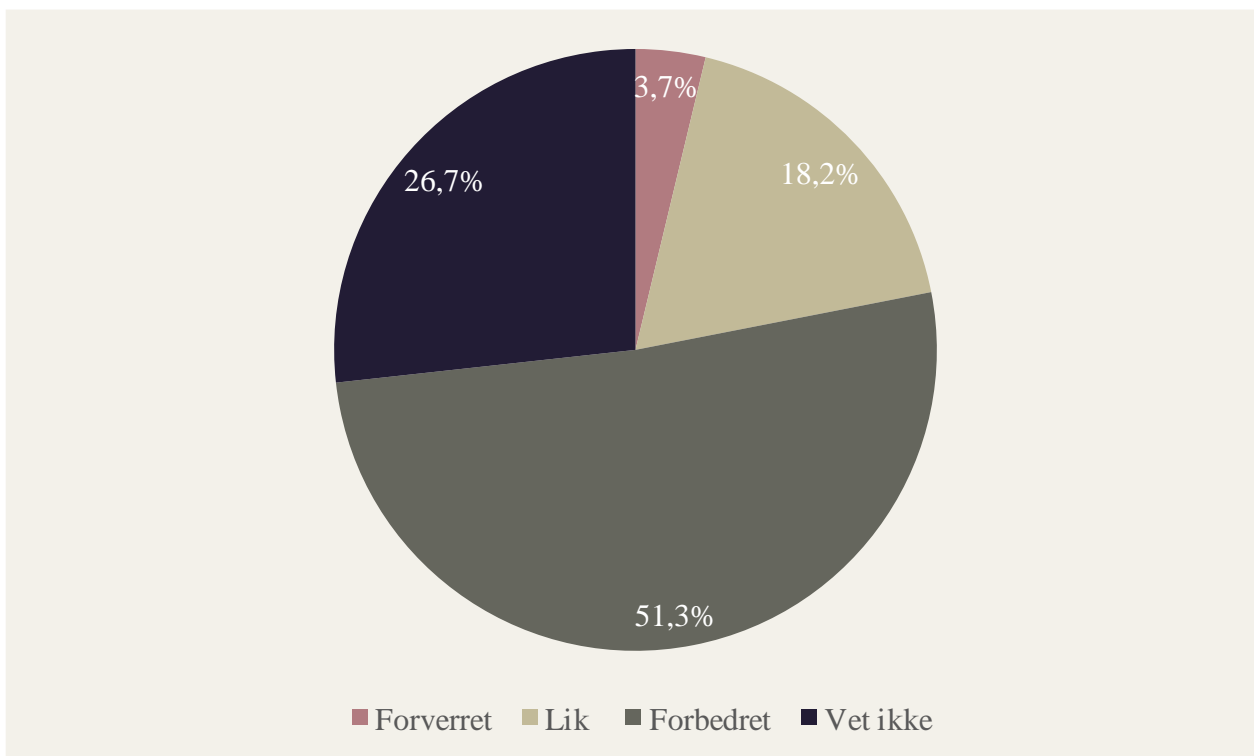
I spørreundersøkelsen stilte vi spørsmål om opprettelsen av servicetorget i 2015 har hatt noen betydning for respondentenes opplevelse av kontakten med kommunen. Resultatet fremstilles i figur 2.

---

<sup>9</sup> Kilde: Årsmelding Hå kommune 2019.

<sup>10</sup> Kilde: Årsmelding Hå kommune 2019.

Figur 2: Har opprettelsen av kommunens servicetorg hatt noen betydning for din opplevelse av kontakten med kommunen?



Kilde: Spørreundersøkelse<sup>11</sup>

I overkant av halvparten av respondentene oppgir at opprettelsen av kommunens servicetorg har hatt en positiv effekt på deres opplevelse av kontakten med kommunen. Syv respondenter oppgir at opprettelsen av servicetorget har forverret deres opplevelse av kontakten med kommunen, mens 50 respondenter oppgir at de ikke vet.

I 2019 har arbeidet med å utvikle det digitale servicetorget vært sentralt. Kommunen har arbeidet med å tilby digitale løsninger og oppdaterte nettsider slik at innbyggerne kan få utført tjenestene døgnet rundt. I takt med dette ønsker kommunen at antallet henvendelser per telefon reduseres og at bruken av digitale tjenester øker.

### 2.1.2 DOKUMENTSENTERET

Alle arkivfunksjonene i Hå kommune er samlet ved dokumentsenderet. Dokumentsenderet har tre årsverk, arkivleder samt to konsulenter. Dokumentsenderet skal veilede saksbehandlere og kvalitetssikre registreringene deres i sak- og arkivsystemet. Kommunen har brukt WebSak som sak- og arkivsystem siden 2009. Kommunen har per juni 2020 papirarkiv for elevmapper på skoler og barnehager. Skoler og barnehager skal i løpet av 2021 ta i bruk Visma Flyt Sikker Sak til elevmapper, som er en egen modul av fagsystemet som de allerede benytter. Tjenesten kobles

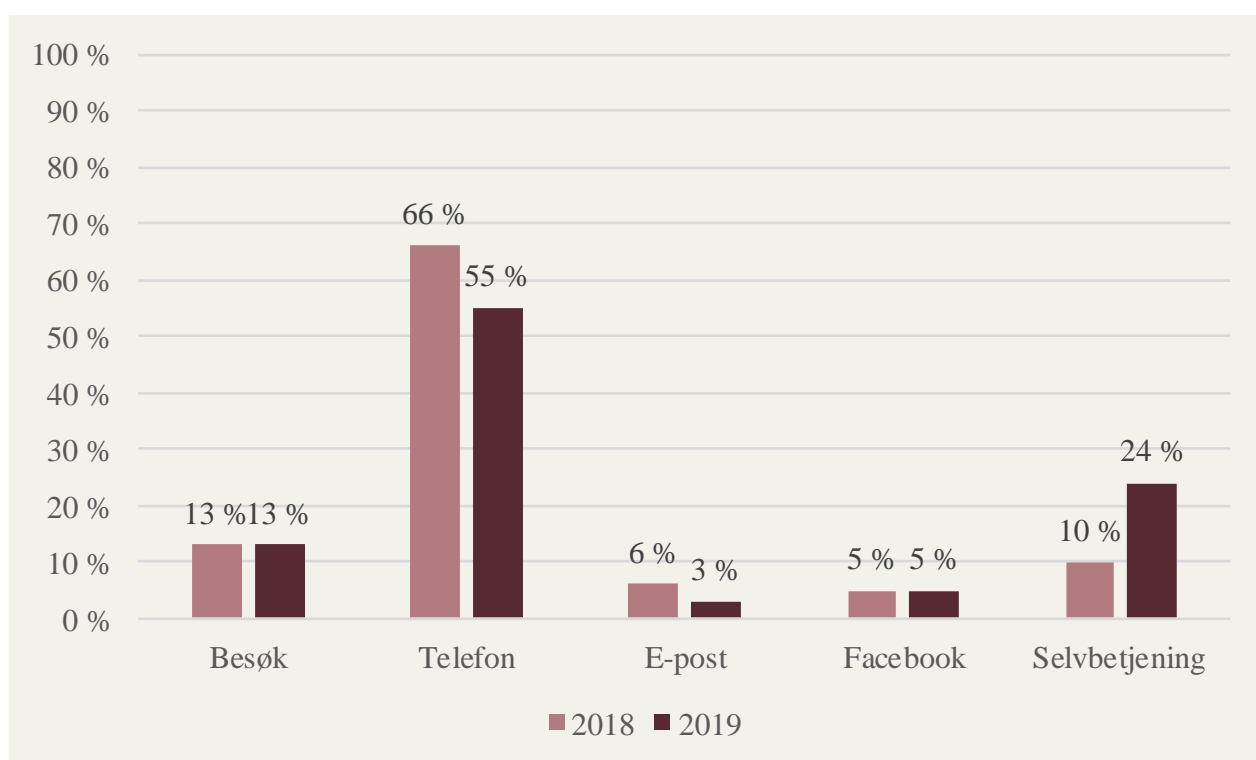
<sup>11</sup> N= 187

mot sikker arkivering til Noark 5 arkivkjerne og Digital Post via KS Fiks plattformen. Skolene og barnehagene vil da få et system som sikrer krav til personvern, sikkerhet og sikker digital dokumentflyt. Det er representanter fra IT, arkiv og personvern med i prosessen når kommunen anskaffer nye systemer.

### 2.1.3 KOMMUNIKASJONSKANALER

Figuren under viser hvordan innbyggerne i Hå kommune tok kontakt med servicetorget i 2018 og 2019. Tallene for 2018 er fra utgangen av 2018 mens tallene for 2019 er basert på to tilfeldig valgte uker i 2019. Vi får opplyst av leder på servicetorget at tallene ikke er direkte sammenlignbare, men at de gir en oversikt.

Figur 3 Hvordan innbyggerne i kommunen tok kontakt med servicetorget i 2018 og 2019



Kilde: Hå kommunes årsmelding for 2018 og 2019

Figuren over viser at måten innbyggerne tar kontakt med servicetorget på har endret seg, andelen henvendelser per telefon går ned og bruken av digitale bestillinger/ selvbetjening går opp. Bruken av digitale bestillinger/ selvbetjening har doblet seg i 2019 i forhold til 2018, fra 2500 slike henvendelser i 2018 til 5000 i 2019<sup>12</sup>. Antallet henvendelser per telefon har blitt redusert med 6,2 prosent fra 2018 til 2019<sup>13</sup>.

<sup>12</sup> Kilde: Årsrapport Hå kommune 2019

<sup>13</sup> Antall henvendelser per telefon 31 337 i 2018 til 29 407 i 2019. Kilde: Årsmelding Hå kommune 2019



Vi har kontrollert kommunens hjemmeside og facebook-side og opplever at det er oversiktlig og gir et godt førsteinntrykk av kommunen. Søk på nettsiden har gitt oss det vi har lett etter. Vi får opplyst av leder for servicetorget at kommunen har vurdert chat-robot, men kommet fram til at kommunen ikke ønsker det per i dag. Dette begrunnes blant annet med at løsningene per i dag ikke er gode nok samt at de er kostbare. Kommunen har en klar strategi på at de heller ønsker en kontinuerlig utvikling av søkefunksjonen på egne nettsider gjennom å ta imot tilbakemeldinger og følge med på søkeord med og uten treff. Kommunen har ukentlige møter i kommunikasjonsavdelingen og servicetorget angående dette, hvor de gjennomgår administrasjonsverktøyet.

#### 2.1.4 OPPSUMMERING

Det er positivt at kommunen har tydelig fokus på forbedring og digitalisering som måles gjennom «minuttjakt» Kommunens hjemmeside og facebook-side fremstår oversiktlig og gir etter revisjonens vurdering et godt førsteinntrykk av kommunen. I overkant av halvparten av respondentene i spørreundersøkelsen oppgir at opprettelsen av kommunens servicetorg har hatt en positiv effekt på deres opplevelse av kontakten med kommunen. Svært få respondenter oppgir at det har hatt negativ effekt.

## 2.2 SAKSBEHANDLING OG BESVARELSE AV HENVENDELSER

---

### 2.2.1 REVISJONSKRITERIER

#### **Forvaltningsloven**

Den generelle bestemmelsen om tidsfrister finnes i Forvaltningsloven § 11a<sup>14</sup>:

*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 redegjøres for grunnen til at henvendelsen ikke kan behandles tidligere, og så vidt 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.*

#### **Plan- og bygningsloven**

##### § 21-7. Tidsfrister med særskilte virkninger

*Søknad om tillatelse etter § 20-2 skal avgjøres av kommunene innen tolv uker etter at fullstendig søknad foreligger, med mindre annet følger av andre eller tredje ledd. For søknad om*

---

<sup>14</sup> Forvaltningslovens kapittel 3 angir alminnelige saksbehandlingsregler.

*rammetillatelse gjelder ikke andre og tredje ledd. Ved overskridelse av fristen skal kommunen tilbakebetale byggesaksgebyret etter nærmere bestemmelser i forskrift, jf. § 21-8 tredje ledd.*

*Søknad om tillatelse til tiltak som omfattes av § 20-3 der tiltaket er i samsvar med bestemmelser gitt i eller i medhold av denne lov, der det ikke foreligger merknader fra naboer eller gjenboere, og ytterligere tillatelse, samtykke eller uttalelse fra annen myndighet ikke er nødvendig, skal avgjøres av kommunen innen 3 uker. Dersom kommunen ikke har avgjort søknaden innen fristens utløp, regnes tillatelse som gitt.*

*Søknad om igangsettingstillatelse skal behandles av kommunen innen 3 uker. Dersom kommunen ikke har avgjort søknaden innen fristens utløp, kan tiltaket igangsettes.*

*Ferdigattest skal utstedes av kommunen innen 3 uker etter at kravet er mottatt sammen med nødvendig dokumentasjon. Der ferdigattest ikke er utstedt innen fristen, kan byggverket tas i bruk.*

*Søknad om endring av en gitt tillatelse, herunder rammetillatelse, som oppfyller vilkårene i andre eller tredje ledd, skal avgjøres av kommunen innen tre uker. Har ikke kommunen avgjort søknaden innen fristens utløp, regnes tillatelse som gitt.*

## **Forskrift om offentlege arkiv**

### **§ 10. Opplysningar i journalar**

Registreringa i journalen skal gjere det mogleg å identifisere dokumentet. Opplysningar som er omfatta av teieplikt eller i medhald av lov skal ikkje gå fram av den offentlege journalen. Ved registrering av dokument i journalen skal følgjande opplysningar vere med:

- a. Journalføringsdato,
- b. Saks- og dokumentnummer,
- c. Namnet på sendaren eller mottakaren,
- d. Opplysningar om saka, innhaldet eller emnet,
- e. Dateringa på dokumentet,
- f. Klasse eller organets ordning for klassifikasjon, jf. § 5
- g. Ekspedisjons- eller avskrivingsdato og
- h. Avskrivingsmåte

## **Interne rutiner og dokumenter**

### **Kommunens post/arkivrutiner inneholder rutiner for:**

- mottak av e-post og papirpost
- åpning og sortering av e-post, papirpost og anbud
- skanning og registrering av papirpost
- import av e-post
- import av skjema
- saksbehandling / utgående korrespondanse
- arkivering: avskrive dokumenter og avslutte saker
- utlån fra papirbasert arkiv

- rapporter – offentlig postliste, restanseliste

#### Mottak:

- E-post. Alle som mottar arkivverdig e-post i sin sakspost eller private e-postkasse, er ansvarlig for at denne blir registrert i riktig sak i WebSak.
- Papirpost. All papirpost leveres til sentralarkivet (rådhuset) eller til postmottak helse- og sosialetaten (Nærbø).
- Personlig levert post. Hastesaker levert av bud. Telefaks. Alle som personlig mottar arkivverdig post, er ansvarlig for at denne blir levert til arkivet umiddelbart for skanning og registrering i WebSak.

#### Saksbehandling/ utgående korrespondanse:

- Kontroller at mottatt journalpost er registrert i riktig sak med riktig saksbehandler, arkivkode og gradering. Eventuelle endringer registreres i WebSak.
- Saksbehandler er ansvarlig for å registrere all egenprodusert korrespondanse, interne dokumenter og saksutredninger i riktig sak i WebSak. Husk å sjekke om det finnes en sak som dokumentet kan passe inn i, før det eventuelt opprettes en ny sak.
- Saksbehandler er ansvarlig for å vurdere om et dokument er unntatt offentlighet og etter hvilken paragraf.
- Dokument som ikke krever skriftlig svar kan skrives av med behandlingsmåte TE = til etterretning, TO= til orientering, TLF= besvart pr. telefon, BS= besvart med retur av skjema.
- Dokument som krever skriftlig svar: Hvis et inngående brev blir besvart med et utgående, skal det utgående dokumentet registreres som et nytt dokument i samme sak.
  - Utekspeder brevet pr. e-post så langt det er mulig, eventuelt send ut på papir. Dokumentet settes deretter i status E.
- Alle dokumenter som er sensitive eller unntatt offentligheten skal ikke sendes pr. e-post.

#### Arkivering: Avskrive dokumenter og avslutte saker

- *Avskrive journalposter.* Inngående brev som blir besvart skriftlig, skal avskrives med utgående brev. Inngående brev som ikke blir besvart skriftlig, skal avskrives med behandlingsmåte TE (til etterretning), TO (til orientering), TLF, BS (besvart med retur av skjema), osv.
- *Avslutte saker.* Send saken du er ferdig med til kurven «Ønskes avsluttet». Arkivet kontrollerer saken og endrer status til A (avsluttet). Hvis en eller flere av journalpostene i saken har restanse, kan ikke saken avsluttes. Det sendes da melding om dette tilbake til saksbehandler.

#### Rapporter – offentlig postliste, restanseliste

- Utarbeide offentlig postliste som legges ut på internett hver dag via «Drum». Rapporten kontrolleres før den legges ut. Ved tvil om dokumentet er unntatt offentlighet skal saksbehandler kontaktes. Forespurte dokumenter sendes som vedlegg

i et utgående brev. Ved dokumenter som er unntatt offentlighet henvises det til saksbehandler.

- Restanselister er tilgjengelige kontinuerlig for alle brukere av systemet. Listene skrives ut 4 ganger i året og sendes saksbehandler for oppfølging.

### **Strategi og retningslinjer for Hå kommune på Facebook**

Ifølge kommunens strategi og retningslinjer for Facebook skal en ikke drive saksbehandling på internett. På spørsmål som krever saksbehandling, eller har verdi som dokumentasjon, skal en gjøre innsender oppmerksom på kommunens dokumentasjonsplikt. Videre sier retningslinjene at kommunen skal svare på alle henvendelser så raskt som mulig, helst samme arbeidsdag og senest påfølgende dag.

#### **På bakgrunn av gjennomgangen over utleder vi følgende revisjonskriterier:**

- Kommunens overordnede rutiner for journalføring og arkivering skal være i tråd med arkivlova med forskrift.
- Kommunens post/ arkivrutiner knyttet til mottak av henvendelser, saksbehandling og arkivering skal følges.
- Kommunen skal følge forvaltningslovens bestemmelser knyttet til tilbakemelding.
- Kommunen skal behandle byggesøknader i løpet av 3 eller 12 uker.
- Kommunen skal ikke drive saksbehandling på Facebook.

### **2.2.2 ARKIVORGANISERING OG RUTINER**

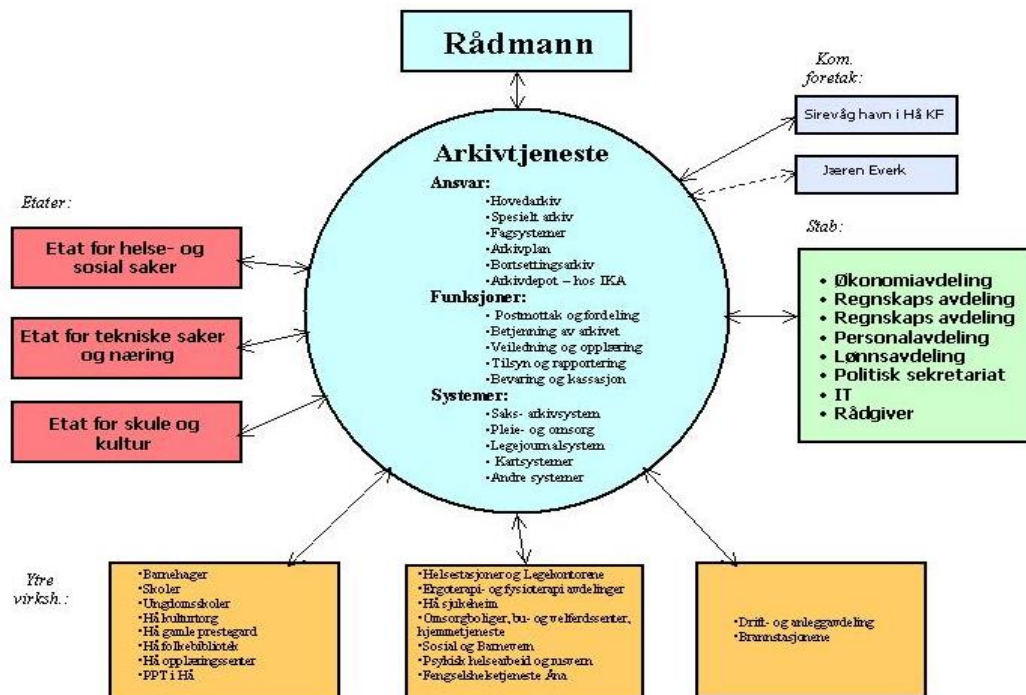
Hå kommune har sammen med 22 andre Rogalandskommuner og tre interkommunale selskaper inngått et samarbeid om Interkommunalt Arkiv i Rogaland (IKA). IKA er rådgivningsorgan og arkivdepot for eierne, og driver opplæring og kursing i rutiner knyttet til både elektronisk og papirbasert dokumentflyt og arkiv<sup>15</sup>. Det er i samarbeid med eierkommunene utarbeidet et elektronisk og offentlig arkiv på nettsiden *Arkivplan.no*. Arkivplanen «gir bindende retningslinjer for behandling av all informasjon og dokumentasjon i Hå kommune». Arkivloven med forskrifter ligger til grunn for retningslinjene<sup>16</sup>. Arkivplanen skal bidra til at kommunen ivaretar arkivansvaret sitt etter arkivlovens § 6 hvor det står at: «Offentlege organ pliktar å ha arkiv, og desse skal vera ordna og innretta slik at dokumenta er tryggja som informasjonskjelder for samtid og ettertid:» Arkivplanen er et dokument under kontinuerlig utvikling, og blir ofte revidert i samarbeid med IKA. Ny organisering, rutiner, lover og forskrifter oppdateres i arkivplanen når det skjer endringer i kommunen. Det er arkivleder ved dokumententeret som er ansvarlig for å ajourholde arkivplanen, sammen med resten av organisasjonen. Arkivplanen skal være et dokument der alle ansatte i kommunen skal kunne hente ut den informasjon de trenger vedrørende spørsmål knyttet til arkiv, arkivering, saksbehandling og rutiner.

---

<sup>15</sup> Kilde: <https://ikarogaland.no/om-ika/organisasjon/>

<sup>16</sup> Kilde: <https://haa.arkivplan.no/>

Figur 4: Arkivorganisering i kommunen



Kilde: haa.arkivplan.no

Hå kommune har et felles postmottak for rådhuset som er lagt til sentralarkivet. Sentralarkivet er plassert direkte under rådmannen. I tillegg er det et postmottak for helse- og sosialsaker, som er fysisk plassert på Nærbø. I sentralarkivet forvalter de møtebøker i samarbeid med politisk sekretariat, her er også andre sentrale arkivserier som sentralt saksarkiv og spesialarkiv plassert. Den sentrale arkivtjenesten bruker et sak-/arkivsystem som er Noark 5 godkjent.

Siden januar 2007 har deler av arkivfunksjonene for ytre virksomheter blitt koblet til den sentrale arkivtjenesten i kommunen. Saksarkivet er integrert i hovedsystemet for saksbehandling og arkiv i Hå kommune. Ytre virksomheter som skoler og barnehager har egne register for spesialarkiv.

Hå kommune har følgende rutiner for saksbehandling og besvarelse av henvendelser:

- Kommunikasjonsstrategi<sup>17</sup>
- Rutiner for å håndtere henvendelser i servicetorget
- Post/ arkivrutiner
- Hå kommune på Facebook - strategi og retningslinjer
- Brukerhåndbok WebSak Fokus
- Håndbok for arkiv og WebSak for skolene
- Håndbok for arkiv og WebSak for barnehagene

<sup>17</sup> Vedtatt i administrasjonsutvalget 5. september 2017 (sak 11/17)

Kommunens kommunikasjonsstrategi er ment å være en veileder i forhold til hvordan ansatte i Hå kommune skal kommunisere internt og eksternt. I tillegg har kommunen blant annet rutiner for post- og dokumentbehandling på arkivplan.no.

Ifølge arkivleder er ikke arkivplanen et godt verktøy for saksbehandlerne, derfor har kommunen utarbeidet brukerhåndbok for WebSak samt håndbok i arkiv for skolene og barnehagene. Revisjonen har gjennomgått kommunens rutiner og brukerhåndbøker for saksbehandling og arkivering på et overordnet nivå. Brukerhåndbøkene fremstår oversiktlige og hovedsakelig i tråd med arkivlova med forskrift. Vi finner ingen rutiner som sier noe om arkivering av muntlige henvendelser og SMS, dette kommer vi tilbake til.

### 2.2.3 MOTTAK OG BESVARELSE AV HENVENDELSER

#### *Mottak av skriftlige henvendelser*

Mottak av skriftlige henvendelser til kommunen leveres til sentralarkivet (rådhuset) eller til postmottak helse- og sosialetaten (Nærbø). Her blir posten scannet inn og sendt til riktig mottaker. Når innbyggere eller andre ønsker å kontakte ansatte i kommunen per e-post, er det på kommunes hjemmeside oppgitt en felles e-postadresse<sup>18</sup> som går direkte til dokumentssenteret. Dokumentssenteret fordeler e-post som er mottatt her til riktig fagområde. Hvert fagområde har en egen e-post, og herfra fordeles sakene til riktig saksbehandler og vedkommendes «sakspost». De store fagområdene har en egen person som fordeler innkomne saker til riktig saksbehandler, dokumentssenteret fordeler til saksbehandler for stab mens innen IT setter saksbehandler seg på selv. Dersom e-posten blir fordelt til feil person er det mottakers ansvar å finne riktig saksbehandler. Det er også saksbehandlers ansvar å avgjøre om e-posten er arkivpliktig samt å arkivere den under riktig sak eventuelt opprette ny sak i WebSak. Saksbehandler har også ansvar for å vurdere om dokumentet skal være unntatt offentlighet og eventuelt hvorfor. WebSak gir mulighet for gradering (skjerming) av opplysninger. Dette blir presisert i kurs for nyansatte og fremgår av brukerhåndbok for WebSak som er tilgjengelig på kommunens intranett.

E-postadressene til de ansatte ble for ca. to år siden gjort tilgjengelig på kommunens hjemmeside. Dette ble gjort av hensyn til service til kommunens innbyggere og andre. Arkivleder har inntrykk av at saksbehandlerne generelt sett er flinke til å arkivere arkivverdig e-post og at dette er en enkel operasjon i WebSak. For fem år siden ble det utført en kontroll i kommunen i forhold til hvor mye av saks-e-posten som var arkivert. Kontrollen viste få avvik. Kommunen opplever også en dreining mot bruk av *sva*r inn/ *sva*r ut og mindre bruk av e-post. I WebSak er *sva*r ut førstevalg ved besvarelse av inngående brev. Skoler og barnehager sender fortsatt på papir ettersom de fortsatt har papirarkiv på alt som har med elever og barnehagebarn og gjøre. I WebSak er det automatisk sperre mot å sende dokumenter på e-post som er merket med *unntatt offentlighet*.

---

<sup>18</sup> post@ha.kommune.no

Saksbehandler er ansvarlig for at journalposter med restanse følges opp og avskrives. Hver saksbehandler har til enhver tid oversikt i WebSak over post med restanse samt post uten restanse. En journalpost med restanse kan ikke slettes fra saksbehandlers kurv i WebSak hvis de ikke er avskrevet. Det er flere måter å avskrive en journalpost som har restanse. Saksbehandlerne kan eksempelvis påføre journalposten avskrivningsopplysning TE eller TLF (TE = Tatt til etterretning, Tlf= besvart per telefon) eller de kan svare med et utgående brev. Generelt i WebSak går saker som skal behandles over til forfallskurven etter 28 dager, det vil si saker som det haster å behandle. I tilfeller hvor saksbehandler skriver foreløpig svar om eksempelvis behandlingstid på tre måneder, kan en endre forfallsdato på saken. Vi får opplyst av arkivleder at det er veldig stor forskjell på hvor mange saker den enkelte saksbehandler har, og at noen områder, eksempelvis teknisk sektor, har veldig mange saker. Per i dag har en av de ansatte på dokumentsenderet god kompetanse innen teknisk sektor og kan av den grunn tilby ekstra hjelp på dette området. Det hender at dokumentsenderet får purringer på innkommende saker, de må da finne ut hva som har skjedd og hvorfor, samt passe på at saken blir behandlet. Hvis noen har veldig lange restanselister blir vedkommende fulgt opp samt tilbudt kurs av dokumentsenderet, det er leders ansvar å følge opp vedkommende videre.

Arkivleder har inntrykk av at saksbehandlere i kommunen benytter seg av WebSak og ikke driver saksbehandling på eget område på PC. En av årsakene til det er at det er mye mer tungvint å svare på et brev utenfor saksbehandlingssystemet ettersom det her er ferdige maler. I så tilfelle må det være at en saksbehandler svarer på en e-post i Outlook uten å arkivere saken i WebSak.

Byggesaksavdelingen benytter egen modul i WebSak, Acos Eiendom, til nye saker. Her får en egne saksløp ut ifra hvilken type sak det er, og en får automatisk en tidslinje hvor en ser hvor langt i saken en har kommet samt at det ligger inne maler for eksempelvis foreløpig brev. Gamle saker ligger fortsatt i WebSak. Saksbehandler byggesak oppgir at nytt system gir bedre oversikt og at saken her eksempelvis blitt satt på pause dersom en sender ut mangelbrev. På den måten har en god oversikt over frister. Når saksbehandler får en ny sak sjekker hun først om alle dokumentene er lagt ved saken, ved mindre mangler, eksempelvis at siste side i en sak mangler, tar hun kontakt per telefon slik at søker har mulighet for å rette opp fort. Ved større mangler blir det sendt ut et mangelbrev som medfører at saken blir satt på pause i forhold til tidsfrister. Vi får oppgitt at henvendelser på e-post om eksempelvis hva som er søknadspliktig og hva som skal vedlegges en eventuell søknad ikke alltid arkiveres ettersom det ikke oppstår en sak før søknaden kommer inn. Disse opplysningene kan derimot være nyttige for saksbehandler i ettertid. Saksbehandler oppgir at hun savner et system for å finne igjen slike opplysninger. I høringsrunden får vi opplysninger om at byggesaksavdelingen har innført nye rutiner ved at de nå ber alle om å sende spørsmål om søknadsplikt inn skriftlig.

Skolene har elevmapper på papir, men bruker WebSak til skolen ellers og ansatte. Det er rektor og sekretær på skolene som har ansvar for henvendelser og det er de som har tilgang til WebSak og elevmappene. Lærerne bruker Visma flyt skole som saksbehandlingssystem. Her kan foresatte sende meldinger og søknader til skolen, eksempelvis søknad om fri, søknad om SFO plass og endring samt skoleskyss. Når foresatte sender melding til skolen gjennom Visma flyt skole får

både kontaktlærer og rektor/ sekretær meldingen slik at en kan sikre arkivering i elevmappen. Brev på Altinn blir også skrevet ut og lagret i elevmappene. Det samme gjelder hvis en elev eller foresatt trykker på moppeknappen på skolens hjemmeside, da får rektor/ sekretær e-post på skolens felles e-postadresse og må legge den manuelt inn i elevmappen. Vi får opplyst av det kun er lærerne på skolene som i enkelte tilfeller mottar SMS. Skolene oppgir at det er tungvint med manuelle elevmapper og at det er større fare for feil når det ikke er elektronisk. Vi får opplyst at skolene skal få elektroniske mapper med sikker løsning i 2021.

På saker som lagres i WebSak har skolene oversikt over restanser og tidsfrister slik som resten av kommunen. I saker som lagres i elevmapper, eksempelvis brev fra barnevernet om at de skal innhente opplysninger som lærerne skal utarbeide og rektor/ sekretær skal sende ut, får vi opplyst at det kan oppstå utfordringer knyttet til tidsfristen fordi det ikke foreligger noe system for hvor tidsfristene registreres. I saker om elevenes skolemiljø, hvor skolen har plikt til å utarbeide aktivitetsplan, oppgir skolene at de har god kontroll på tidsfrister ettersom rektor ringer i kort tid etter at meldingen om utrygt skolemiljø har kommet inn og det avtales møte. På aktivitetsplanene registreres det når møter skal avholdes og tiltak skal settes i verk. Aktivitetsplanen sendes til de foresatte og arkiveres i elevmappen. Lærerne er ansvarlig for at opplysninger som har betydning for skolemiljø saker blir arkivert i elevmappen. Vi får opplyst at rutinen er sårbar i forhold til å sikre fullstendigheten av opplysninger i saken. Arkivering av SMS korrespondanse mellom eksempelvis foresatte og lærere oppgis som en særlig utfordring i dag ettersom rektor/ sekretær ikke har oversikt over hva som mottas og sendes. På den ene skolen får vi opplyst at skolen ikke har rutine for å lagre notat og lignende fra samtaler med helsesøster i elevmapper, noe som er et vanlig tiltak i forbindelse med en skolemiljø sak. Ifølge kommunens postrutine for skolene skal saksbehandler sørge for å levere både inngående og utgående korrespondanse til arkivet (sekretær på skolen) for registrering i postjournal og arkivering. Postjournalen føres ifølge rutinen i eget excel-ark etter en standard mal som er godkjent av kommunens arkivleder i samarbeid med IKA. Inngående henvendelser skal registreres og det skal være en egen rubrikk i journalen for hvem som er saksbehandler og hvordan henvendelse er besvart/ avskrevet.

De fleste skriftlige henvendelsene til Klokkarhagen sykehjem er søknad om sykehjemsplass. Skjema for søknad om sykehjemsplass er tilgjengelig på kommunens hjemmeside, men flere velger å møte opp selv/ familien til søker møter opp og får hjelp til utfylling. I Hå kommune blir søknad om sykehjemsplass sendt til leder på sykehjemmet i distriktet søkeren bor. Det blir deretter foretatt en kartlegging og saken legges frem for fagteamet i kommunen. Her blir det besluttet hva som er det beste for brukeren i forhold til type sykehjemsplass. Hvis beslutningen blir fast plass på Klokkarhagen sykehjem er det leder her som tar kontakt med familien og skriver vedtaksbrev. Klokkarhagen sykehjem bruker Acos Cosdoc som arkivsystem knyttet til brukerne og Websak i saker som omhandler de ansatte. Leder på Klokkarhagen sykehjem administrerer 25 faste sykehjemsplasser samt noen dagplasser og oppgir at det er oversiktlig i forhold til tidsfrister for å svare. Nærbø og Varhaug mottar mange flere henvendelser ettersom de blant annet mottar søknader om hjemmesykepleie, trygghetsalarmer og avlastning. Alle søknadene som kommer inn havner i restanselisten til den enkelte leder og en får dermed hjelp til å overholde frister. Ved mangel på ressurser får søker et foreløpig svar innen 14 dager.



I utgangspunktet er det opprettet superbrukere i WebSak på hvert tjenesteområde, men dette har ifølge arkivleder sklidd litt ut, og de fleste kontakter heller dokumentresenteret for veiledning og kvalitetssikring av registreringene i WebSak.

### *Mottak av muntlige henvendelser*

Muntlige henvendelser ved personlig oppmøte eller telefon kan være mangeartede og det er ikke alle henvendelser som skal registreres i kommunenes arkiv, eller som skal besvares. Noe kan være til informasjon eller orientering eller tilleggsinformasjon i allerede registrert sak. Kommunen har ingen egne rutiner for henvendelser på telefon eller ved personlig oppmøte.

Ifølge leder for servicetorget er en stor del av de muntlige henvendelsene de mottar ikke arkivpliktige. Hvis det er arkivpliktig opplyser servicetorget til innbyggerne at de må ha noe skriftlig, eksempelvis nabolister.

Skolene og sykehjemmet opplyser at de mottar en stor del av henvendelsene på telefon. Dette gjelder hovedsakelig foreldre som skal formidle ulike beskjeder samt familien til brukerne som har ulike informasjonsbehov. Vi får opplyst at det er svært sjelden denne typen henvendelser er arkivpliktige.

På byggesaksavdelingen får vi opplyst at innbyggerne som regel henvender seg per telefon, en del per e-post samt booking på nettsiden. Ved muntlige henvendelser på byggesaksavdelingen oppgir byggesaksbehandler at de ofte ber de som henvender seg om de kan sende inn noe skriftlig per e-post. Mange av de muntlige henvendelsene på byggesaksavdelingen er innbyggere som forhører seg om hva en må søke om og hva som må legges ved søknaden. Ved møter om offisielle saker får vi opplyst at det blir skrevet referat som arkiveres, men dette gjøres normalt ikke hvis noen dropper innom. Avdelingen har normalt besøkstid hver ukedag fra klokken 12-15, men vi får opplyst at det også er folk som kommer innom utenom besøkstiden.

### *Henvendelser via sosiale medier*

Hå kommune har siden 2014/2015 hatt en overordnet side på Facebook og målgruppen for siden er innbyggerne i kommunen. I tillegg har flere avdelinger egne sider som henvender seg til en mer avgrenset målgruppe i befolkningen. Eksempelvis kulturskolen, Hå sjukeheim, frivilligsentralen og biblioteket. Kommunikasjons- og innovasjonsavdelingen inkludert servicetorget, administrerer kommunens overordnede facebook-side samt chat på kommunens hjemmeside.

Målsettingen med kommunens Facebook-side er å informere om kommunens tjenester og skape et positivt engasjement blant innbyggerne<sup>19</sup>. Per januar 2020 har kommunen 5136 følgere.

---

<sup>19</sup> Kilde: Hå kommune på Facebook – strategi og retningslinjer.

Facebook-redaksjonen har representanter fra alle tjenesteområdene<sup>20</sup>. Medlemmene i Facebook-redaksjonen er ansvarlige for å legge ut informasjon, overvåke og svare på spørsmål for sine ansvarsområder.

Kommunens overordnede side på Facebook er gjennomgått for mai måned 2020 med tanke på at kommunen ikke skal drive saksbehandling på Facebook. Innleggene på Facebook i mai måned er hovedsakelig informasjonsdeling om alt fra luftveislegevakt i forbindelse med koronapandemien, revisjonens spørreundersøkelse, endring av søppelruter i pinsen, informasjon om kommende utvalgsmøter, 17. mai arrangement og søknadsfrist til kulturskolen. Vi finner ingenting som skulle tilsi at kommunen driver saksbehandling på sin overordnede Facebook-side.

## 2.2.4 KONTROLL AV SAKSBEHANDLING

### *Byggesak*

I tabellen under gjengis saksbehandlingstiden innen byggesak. Det er avdeling for byggesak som rapporterer inn KOSTRA-tallene.

*Tabell 1: Saksbehandlingstid innen byggesak*

	Hå				KG 7 <sup>21</sup>	Landet u/Oslo	Rogaland
	2016	2017	2018	2019	2019	2019	2019
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for byggesaker med 3 ukers frist (dager)	19	19	19	19	21	18	19
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for byggesaker med 12 ukers frist (dager)	35	37	29	48	40	37	41
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid igangsettingstillatelse	15	19	16	33	20	15	15
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid midlertidig brukstillatelse	12	17	12	21	12	11	10
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid ferdigattester	17	15	14	18	16	13	17

Kilde: KOSTRA

<sup>20</sup> Kilde: Hå kommune på Facebook – strategi og retningslinjer.

<sup>21</sup> KG 7 = kommunegruppe 7; mellomstore kommuner med lave bundne kostnader per innbygger, og lave frie disponible inntekter.

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 gitt svar på enkle tiltak innen tre uker, kan utbyggingen begynne. Dette fordrer at utbygger har fått godkjent alle papirer. Av tabellen ser vi at Hå kommune totalt sett behandler byggesaker med tre og tolv ukers frist innenfor fristen. I 2019 har gjennomsnittlig saksbehandlingstid for saker med tolv ukers frist økt betydelig, og den er høyere enn snittet for kommunegruppen, fylket og landet uten Oslo. I 2019 har gjennomsnittlig saksbehandlingstid i Hå kommune også økt for midlertidige brukstillatelser, ferdigattester og igangsettingstillatelser spesielt. For sistnevnte er gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2019 over lovkravet på tre uker. Saksbehandlingstiden for alle disse tre tillatelsene/ attestestene var i Hå i 2019 høyere enn snittet for kommunegruppen, fylket og landet uten Oslo. Vi får opplyst av plan og forvaltningssjef at det er en del usikkerhet knyttet til KOSTRA tallene for 2019. I kommunens rapportering til KOSTRA for 2019 gikk de over fra manuell registrering til å hente ut tall direkte fra ACOS Eiendom. Plan og forvaltningssjef opplyser at de tror økningen i saksbehandlingstid i 2019 skyldes at en i ACOS Eiendom kan registrere fristavbrudd når en søknad som kommer inn ikke er komplett, men at dette ikke er kommet med i tallene som er rapportert til KOSTRA. Avdelingen har ikke foretatt manuell registrering av saksbehandlingstid i 2019 og dermed vet vi ikke noe om omfanget av en eventuell feilrapportering til KOSTRA. Vi har derfor tatt utgangspunkt i de rapporterte KOSTRA-tallene i vår rapport. Kommunen er i gang med å undersøke dette nærmere for å kvalitetssikre tallene til neste års rapportering. Vi får opplyst av plan- og forvaltningssjef at avdelingen har hatt kapasitetsutfordringer i de to siste månedene av 2019 frem til midten av januar 2020 hvor det ble ansatt en ny saksbehandler kommunen.

### *WebSak*

Kontroll av om kommunen følger sine systemer for saksbehandling og lovfestede tidsfrister har blitt gjennomført ved at det er tatt vilkårlige stikkprøver i WebSak av innkommende brev 11. februar 2020. I februar 2020 var det totalt registrert 1704 innkommende brev og 1184 utgående brev, 11. februar var det totalt registrert 70 innkommende brev. Gjennomgangen omfattet ikke alle lovkrav, men rettet oppmerksomheten mot:

- Om innkommen post var besvart
- Om utgående post var ekspedert
- Om tidsfrister var overholdt
- Om foreløpig svar var sendt ut (ved behov)
- Klager
- Korrekt journalføring:
  - Journalføringsdato
  - Saks- og dokumentnummer
  - Navn på sender eller mottaker
  - Opplysninger om saken, innholdet
  - Dateringen på dokumentet
  - Avskrevet

Det ble gjennomført totalt 30 stikkprøver av de innkommende brevene. De kontrollerte journalene var korrekt journalført, men fem av journalpostene var ikke avskrevet, to av disse skulle ha vært merket *uten restanse*, og skulle ikke ha vært her. I tre tilfeller er ikke innkommen post besvart. To av disse skulle ha vært i innboksen som ikke krever svar mens det tredje gjelder søknad om tilskudd til velferdstiltak som er ferdig behandlet og dermed mangler svar. I to tilfeller er ikke innkommet post besvart på riktig måte teknisk sett i WebSak. Mottaker har fått svar men journalposten er først tatt til orientering og deretter har saksbehandling opprettet et utgående brev, i stedet for å svare på brevet med en gang. I de resterende kontrollerte postene var

innkommen post besvart innen tidsfrist, i de fleste tilfeller innen et par dager. Ingen av de kontrollerte postene hadde noen klager registrert. I februar 2020 var det registrert 15 klager, dette var hovedsakelig klage på vedtak innen landbruk og byggesak samt tap av skoleplass for voksne.

### 2.2.5 VURDERINGER

Kommunens overordnede rutiner for saksbehandling og arkivering i forhold til arkivlova med forskrift på et overordnet nivå anses hovedsakelig tilfredsstillende. Kommunen har derimot ikke skriftlige rutiner for muntlige henvendelser eller henvendelser på SMS. Byggesaksbehandler oppgir at det skrives referat ved avtalte møter som blir arkivert, men at det ikke er rutine for å skrive referat ved andre muntlige henvendelser. En av skolene oppgir at det ikke er rutine for å arkivere notat og lignende fra eksempelvis helsesøster i skolemiljø saker. På skolene oppgis arkivering av SMS korrespondanse mellom foresatte og lærere som en utfordring ettersom lærerne er ansvarlig for at saksopplysninger blir arkivert i elevmappen, og det er kun rektor og sekretær som har tilgang til de fysiske elevmappene. Det er derfor viktig med gode rutiner som sikrer at alle saksrelaterte opplysninger blir registrert på korrekt måte og arkivert. Vi anbefaler kommunen å utarbeide rutiner for muntlige henvendelser samt henvendelser på SMS for å sikre at forvaltningslovens saksbehandlingsregler overholdes og at saksrelaterte opplysninger blir registrert og arkivert.

Revisjonen har inntrykk av at kommunen hovedsakelig følger forvaltningslovens bestemmelser knyttet til tilbakemelding på henvendelser. Stikkprøvene som ble gjennomført ved dokument senteret viste at innkommen post i alle tilfeller med unntak av ett var besvart innen tidsfrist og som regel innen et par dager. I tillegg gir kommunens sak- og arkivsystem saksbehandler til enhver tid oversikt over henvendelser som skal behandles. Disse sakene flyttes også automatisk over til forfallskurven etter 28 dager, det vil si saker som det haster å behandle. En journalpost som skal behandles kan heller ikke slettes fra saksbehandlers kurv i WebSak uten at de blir avskrevet. Kommunen har også rutiner for å følge opp ansatte med lange restanselister samt tilby dem kurs.

Tall fra KOSTRA viser at kommunen i 2019 på de fleste områder innen byggesak behandlet sakene innen lovpålagt tidsfrist, med unntak av igangsettingstillatelser hvor gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2019 var godt over lovkravet på tre uker<sup>22</sup>. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for byggesaker med tre ukers frist har ligget stabilt på 19 dager de fire siste årene, mens det har vært en økning i gjennomsnittlig saksbehandlingstid for byggesaker med 12 ukers frist på 65 prosent i 2019 i forhold til året før. Vi får opplyst av plan og forvaltningssjef at det er en del usikkerhet knyttet til KOSTRA tallene for 2019 ettersom de i 2019 gikk de over fra manuell registrering til å hente ut tall direkte fra ACOS Eiendom. Plan og forvaltningssjef opplyser at de tror økningen i saksbehandlingstid i 2019 kan skyldes at en i ACOS Eiendom kan registrere fristavbrudd når en søknad som kommer inn ikke er komplett, men at dette ikke er kommet med i tallene som er rapportert til KOSTRA. Avdelingen har ikke foretatt manuell

---

<sup>22</sup> Gjennomsnittlig saksbehandlingstid igangsettingstillatelse for 2019 var 33 dager.

registrering av saksbehandlingstid i 2019 og dermed vet vi ikke noe om omfanget av en eventuell feilrapportering til KOSTRA. Kommunen er i gang med å undersøke dette nærmere for å kvalitetssikre tallene til neste års rapportering. Det er viktig at kommunen sikrer at det rapporteres på riktig måte slik at KOSTRA-databasen kan benyttes slik den er tiltenkt.

Vi får oppgitt at byggesaksbehandlerne har god oversikt over tidsfrister i Acos Eiendom men at avdelingen har hatt kapasitetsproblemer de to siste månedene i 2019. Ansettelsen av ny byggesaksbehandler i midten av januar 2020 vil trolig ha positiv effekt på kapasitetsutfordringene, men vi anbefaler kommunen å følge opp avdelingen ettersom Plan, bygg og eiendom er de som får svakest score i innbyggerundersøkelsen knyttet til service, responstid, tilgjengelighet og kommunikasjon. Dette kommer vi tilbake til i kapittel 2.3.

Skolene oppgir at de kun opplever utfordringer i forhold til tilbakemelding på henvendelser som ikke lagres i WebSak, det vil si elevsaker som fortsatt lagres i elevmapper i papirform. Vi får opplyst at det per i dag oppleves oversiktlig å følge opp skolemiljø saker innen fristen, men at det kan oppstå utfordringer knyttet til andre henvendelser fra eksempelvis interne instanser som barnevernet. Dette kan ha sammenheng med at alle varsler om skolemiljø går til rektor og at en har relativt kort tid på seg til å følge opp varselet, mens andre henvendelser knyttet til elever ofte går til kontaktlærer. Kommunen har egen postrutine for skolene som sier at saksbehandler skal sørge for å levere både inngående og utgående korrespondanse til arkivet (sekretær på solen) for registrering i postjournal og arkivering. Dette indikerer at skolenes postrutine ikke er godt nok kjent på skolene og at alle henvendelser dermed ikke blir oversendt til sekretær på skolene for registrering i postjournal og arkivering. Det at skolene skal få elektroniske mapper med sikker løsning hvor det er synlig også for rektor/ sekretær hvis en lærer har mottatt en henvendelse som krever oppfølging vil trolig ha positiv effekt på disse utfordringene.

Basert på stikkprøver gjennomført i dokumentsentret har revisjonen inntrykk av at kommunens rutiner knyttet til saksbehandling og arkivering hovedsakelig følges. Vi finner enkelte tekniske feil i selve saksbehandlingen som ikke har annen betydning enn at det gir merarbeid for saksbehandler. Disse er hovedsakelig utført av nyansatte og viser hvor viktig det er med god opplæring og oppfølging i sak- og arkivsystemet. Ellers finner vi at tre av de 30 kontrollerte sakene ikke er avskrevet. To av disse sakene skulle vært tatt til etterretning (TE) mens en av sakene skulle vært gitt et foreløpig svar.

Vi har inntrykk av at kommunen kun benytter overordnet side på Facebook til informasjonsdeling og vi finner ingen eksempler på at kommunen driver saksbehandling på Facebook.

## 2.3 INNSYN

---

### 2.3.1 REVISJONSKRITERIER

#### **Kommuneloven**

## § 4-1 Informasjon om kommunens og fylkeskommunens virksomhet

*Kommuner og fylkeskommuner skal aktivt informere om egen virksomhet og om virksomhet som andre rettssubjekter utfører på vegne av kommuner og fylkeskommuner. De skal også legge til rette for at alle kan få tilgang til slik informasjon.*

## Offentleglova

### § 3 Hovudregel

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

I offentleglova §13 fremkommer det at opplysninger som er underlagt taushetsplikt i lov eller medhold av lov er unntatt fra innsyn. Reglene for taushetsplikt finner vi i forvaltningsloven § 13: «Enhver som utfører tjeneste eller arbeid for et forvaltningsorgan, plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til det han i forbindelse med tjenesten eller arbeidet får vite om:

- 1) noens personlige forhold, eller
- 2) tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den som opplysningen angår.

*Som personlige forhold regnes ikke fødested, fødselsdato og personnummer, statsborgerforhold, sivilstand, yrke, bopel og arbeidssted, med mindre slike opplysninger røper et klientforhold eller andre forhold som må anses som personlige.»*

## Personopplysningsloven

Personopplysningsloven skiller mellom personopplysninger og særlige kategorier av personopplysninger. Særlige kategorier ble tidligere kalt sensitive personopplysninger.<sup>23</sup>

## Forskrift om offentlege arkiv

Kommunen er pålagt å ha postliste/ postjournal som viser all inngående og utgående korrespondanse.

### § 9. Journalføring

---

<sup>23</sup> Opplysninger om rasemessig eller etnisk opprinnelse, opplysninger om politisk oppfatning, opplysninger om religion, opplysninger om filosofisk overbevisning, opplysninger om fagforeningsmedlemskap, genetiske opplysninger, biometriske opplysninger med det formål å entydig identifisere noen, helseopplysninger, opplysninger om seksuelle forhold, opplysninger om seksuell legning, opplysninger om straffedommer, opplysninger om lovovertrедelser

*Eit offentleg organ skal ha ein eller fleire journalar for registrering av dokument i dei sakane organet opprettar. I journalen skal ein registrere alle inngåande og utgåande dokument som etter offentleglova § 4 må reknast som saksdokument for organet, dersom dei er eller blir saksbehandla og har verdi som dokumentasjon. Organinterne dokument etter offentleglova § 14 skal organet registrere i journalen så langt organet finn det tenleg.*

#### **På bakgrunn av gjennomgangen over utleder vi følgende revisjonskriterier:**

- Kommunen skal ha en journal som registrerer alle inn- og utgående dokumenter som etter offentlighetsloven er å regne som saksdokument og har verdi som dokumentasjon.
- Kommunen skal legge til rette for innsyn.
- Taushetsbelagte opplysninger skal ikke fremkomme av postlisten, eller være tilgjengelig for innsyn.

### 2.3.2 FAKTA/ FUNN

Hå kommune publiserer postlisten på kommunens nettside. Kommunens postliste kan en finne ved å klikke seg inn på «innsyn» og deretter postliste. Rutinen er at postlisten blir publisert innen tre ukedager etter journalføring i kommunens arkivsystem. Dette for å gi saksbehandler mulighet for å kontrollere om alt er i orden før saken publiseres, særlig med tanke på dokumenter som skal graderes. Ifølge arkivleder får de mange spørsmål knyttet til gradering av dokumenter. Det er saksbehandler sammen med dens leder sitt ansvar å vurdere om dokumenter skal unntas offentligheten samt hvorfor. Dokumentsenteret journalfører daglig. Postlisten som blir lagt ut på kommunens hjemmeside gir oversikt over inngående og utgående dokument i sak/ arkivsystemet, unntatt elev- og personalsaker for det siste året. Sakene blir ikke publisert i fulltekst og en må sende epost til [post@ha.kommune.no](mailto:post@ha.kommune.no) hvis en ønsker innsyn. En kan da velge mellom å få saken oversendt på e-post eller post. Saker og dokumenter som er unntatt offentlig innsyn blir merket med unntakshjemmel. Sakspapirer til politiske møter blir publisert. Vi får opplyst av arkivleder at det ut ifra avveiningen mellom det å drive service og om rutinene for gradering av dokumenter er sikker nok er bestemt at sakene på postlisten ikke blir publisert i fulltekst.

Krav om innsyn skal ifølge kommunens hjemmeside avgjøres så raskt som mulig. Det innebærer i praksis vanligvis samme dag eller innen en til tre arbeidsdager. Enkle forespørsler kan kommunen ekspedere med en gang, ellers må en regne med å få det ettersendt på e-post eller komme tilbake og hente dokumentene<sup>24</sup>.

Både dokumentsenteret og servicetorget tar imot innsynsbestillinger. Innsynsbestillingene som kommer gjennom postlisten er det dokumentsenteret som behandler. Servicetorget tar seg blant annet av henvendelser knyttet til aktive byggesaker samt gamle byggesaker. Gamle byggesaker er

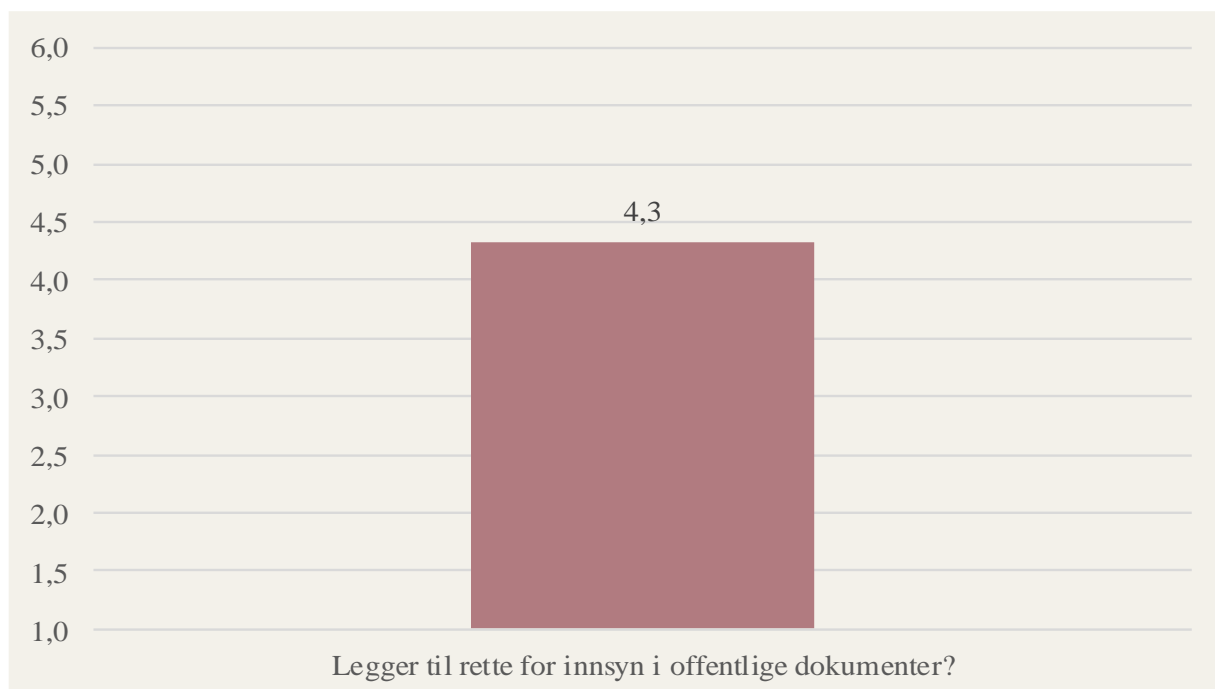
---

<sup>24</sup> Kilde: Hå kommunes hjemmeside; <https://www.ha.no/politikk-og-administrasjon/innsyn/om-innsynsretten/>

scannet inn og er tilgjengelige for innbyggerne via kommunens hjemmeside, men flere er ikke klar over dette eller de trenger hjelp til å finne frem. Ved mer kompliserte henvendelser må saksbehandler kobles på. Vi får opplyst av arkivleder at kommunen mottar noen få innsynsbegjæringer i året knyttet til elevmapper og at de ukentlig mottar forespørslar fra postlisten.

Innsynsløsninger er av stor betydning for innbyggerne. I spørreundersøkelsen ble innbyggerne bedt om å rangere spørsmålet *I hvilken grad vil du si at kommunen legger til rette for innsyn i offentlige dokumenter*, på en skala fra 1 til 6. Figur 5 viser at innbyggerne er nokså godt fornøyde med hvordan kommunen legger til rette for innsyn, avgir score 4,3. 21 respondenter oppgir at de er lite fornøyde, med hvordan kommunen legger til rette for innsyn, det vil si avgir score en og to.

Figur 5 I hvilken grad vil du si at kommunen legger til rette for innsyn i offentlige dokumenter?



Kilde: Spørreundersøkelse<sup>25</sup>

### *Kontroll av offentlig postliste*

For å kontrollere om det foreligger saker på den offentlige postlisten som enten er journalført som unntatt offentligheten, men som skulle vært offentlig, eller om det er saker som er offentlig, men som skulle vært unntatt, er postlisten gjennomgått for tre tilfeldige datoer – 5. desember 2019, 3. februar 2020 og 8. april 2020. Vi fant to arbeidsavtaler som ikke var unntatt offentligheten som vi ba om innsyn i, disse inneholdt ingen personopplysninger da de ikke var ferdig utfylt.

---

<sup>25</sup> N=181.



For å kontrollere om sakene blir journalført når de er ferdig behandlet og når de havner på postlisten, har revisjonen blant annet kontrollert postlisten for de tre nevnte datoene over i forhold til hvilken dato som fremkommer på dokumentet, dato for journalføring og tidspunktet det publiseres på postlisten. En dato et stykke tilbake i tid kan skyldes at dokumentet ikke har blitt journalført eller at saksbehandler har startet på dokumentet og ikke endret dato når dokumentet er ferdigstilt. Kontrollen viste at de aller fleste dokumentene var journalført kort tid etter brevdato og at journalføringsdato hovedsakelig var samme dato eller dagen før dokumentet ble publisert på postlisten. Gjennomgangen viste kun et dokument som var publisert på postlisten i overkant av en måned etter brevdato<sup>26</sup>.

### 2.3.3 VURDERINGER

Hå kommune har en journal som registrerer inngående og utgående dokumenter som etter offentlighetsloven er å regne som saksdokument og har verdi som dokumentasjon. Kommunen legger til rette for innsyn ved å publisere postlisten på kommunens hjemmeside. Kontroll av postlisten viser at den legges ut innen tre dager etter journalføring i kommunens arkivsystem, slik rutinen sier. Kontrollen viser også at sakene journalføres i kort tid etter ferdigstilling/ brevdato. Publikum som ønsker innsyn i saker på postlisten som er offentlige må bestille dem. Postlisten er tilgjengelig ett år tilbake i tid.

En kontroll med postlisten viser at kommunen er flink med å foreta gradering av taushetsbelagte opplysninger og i spørreundersøkelsen oppgir innbyggerne at de er nokså godt fornøyde med hvordan kommunen legger til rette for innsyn i offentlige dokumenter.

## 2.4 INNBYGGERNES OPPLEVELSE

---

### 2.4.1 REVISJONSKRITERIER

#### **Årsmelding og kommunikasjonsstrategi**

Ifølge kommunens årsmelding for 2019 skal alle som henvender seg til kommunen bli møtt på en god måte og alle skal få et raskt og godt svar, uavhengig av om en henvender seg via e-post, telefon, chat, digitale skjema eller ved å møte opp i servicetorget. Ifølge kommunens kommunikasjonsstrategi skal informasjonen og dialogen med innbyggerne være klar og forståelig.

---

<sup>26</sup> På postlisten for 8.04.2020 fant vi ett dokument som var datert 3.3.2020.

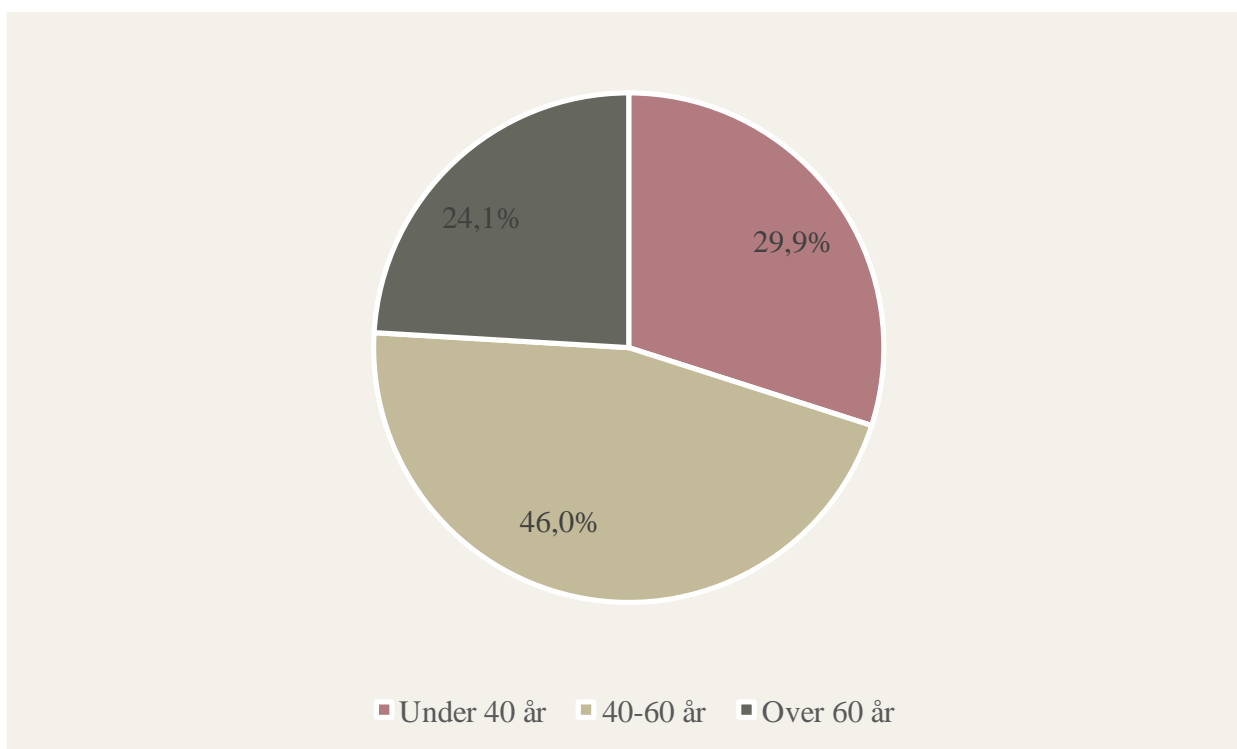
### På bakgrunn av gjennomgangen over utleder vi følgende revisjonskriterier:

- Alle som tar kontakt med Hå kommune skal oppleve å bli møtt på en god måte og få et raskt svar uavhengig av hvilken kommunikasjonskanal en benytter.
- Kommunen skal kommunisere på en måte som oppleves klar og forståelig.

#### 2.4.2 SPØRREUNDERSØKELSEN

Lenke til spørreundersøkelsen ble publisert på kommunens Facebook- og hjemmeside i perioden 20. mai til 3. juni 2020 samt ble informert om via app. Kommunen oppfordret alle innbyggerne til å svare på undersøkelsen. Vi fikk 296 svar totalt sett. Av respondentene som deltok hadde 65 prosent, det vil si 188 innbyggere, tatt kontakt med Hå kommune det siste året via personlig oppmøte, telefon, e-post, brev, chat, Facebook eller digitalt skjema. 60 prosent av respondentene som hadde tatt kontakt med kommunen det siste året var kvinner, mens de resterende 40 prosent var menn. I figur 6 ser vi hvilken aldersgruppe respondentene tilhører.

Figur 6 Hvilken aldersgruppe tilhører du?



Kilde: Spørreundersøkelse<sup>27</sup>

Av figuren ser vi at i underkant av halvparten av respondentene er mellom 40 og 60 år.

På grunn av koronapandemien har vi valgt å dele respondentene i tre grupper:

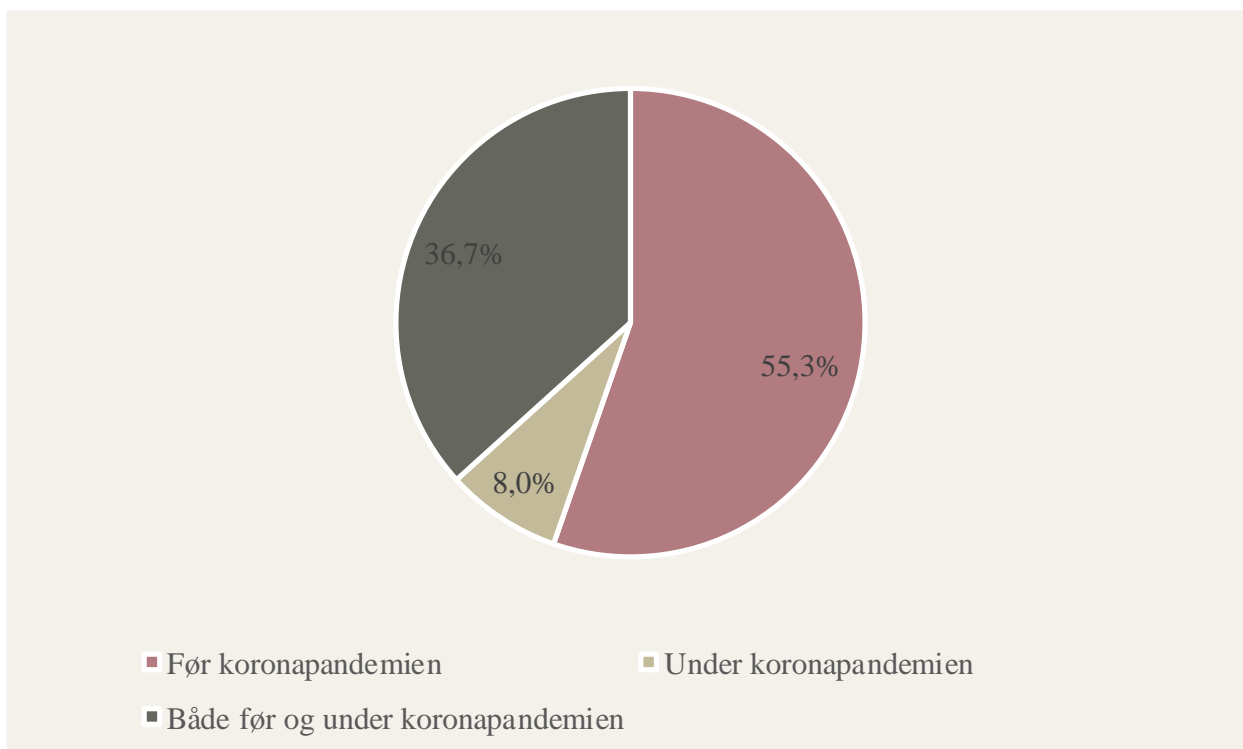
---

<sup>27</sup> N=187

- De som tok kontakt med kommunen før koronapandemien/ før store deler av samfunnet ble stengt ned, det vil si i perioden mai 2019 til 12. mars 2020.
- De som tok kontakt med kommunen under koronapandemien, det vil si i perioden 13. mars til 3. juni 2020.
- De som tok kontakt både før og etter koronapandemien, det vil si i perioden mai 2019-3. juni 2020.

Dette har vi gjort fordi vi antar at dette kan ha betydning for innbyggernes opplevelse av kommunens tilgjengelighet. Figur 7 viser i hvilket tidsrom respondentene tok kontakt med kommunen.

Figur 7 I hvilket tidsrom var du i kontakt med kommunen?



Kilde: Spørreundersøkelse<sup>28</sup>.

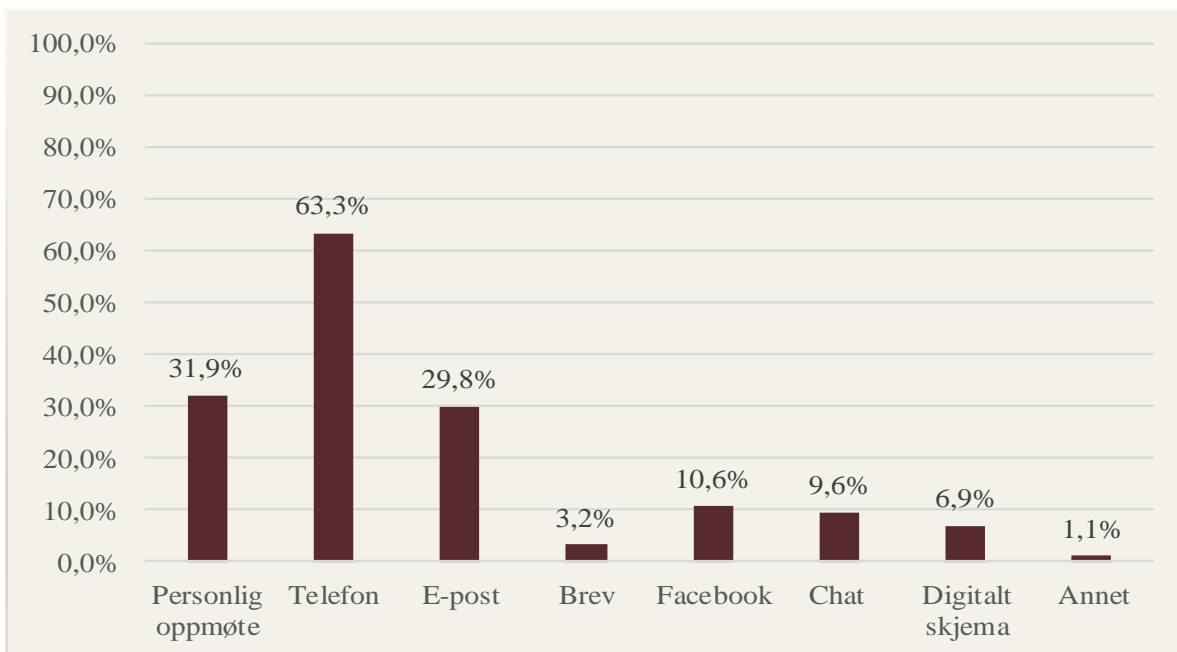
Av figuren ser vi at 55,3 prosent av respondentene som deltok i spørreundersøkelsen tok kontakt med kommunen før koronapandemien brøt ut. 36,7 prosent av respondentene har tatt kontakt med kommunen både før og under koronapandemien, mens 8 prosent<sup>29</sup> kun har tatt kontakt med kommunen under koronapandemien.

Figur 8 viser på hvilken måte innbyggerne tok kontakt med kommunen på. Av figuren ser vi at størst andel respondenter oppgir at de tok kontakt med kommunen gjennom telefon, etterfulgt av personlig oppmøte og e-post.

<sup>28</sup> N=188

<sup>29</sup> 8 prosent utgjør 15 respondenter.

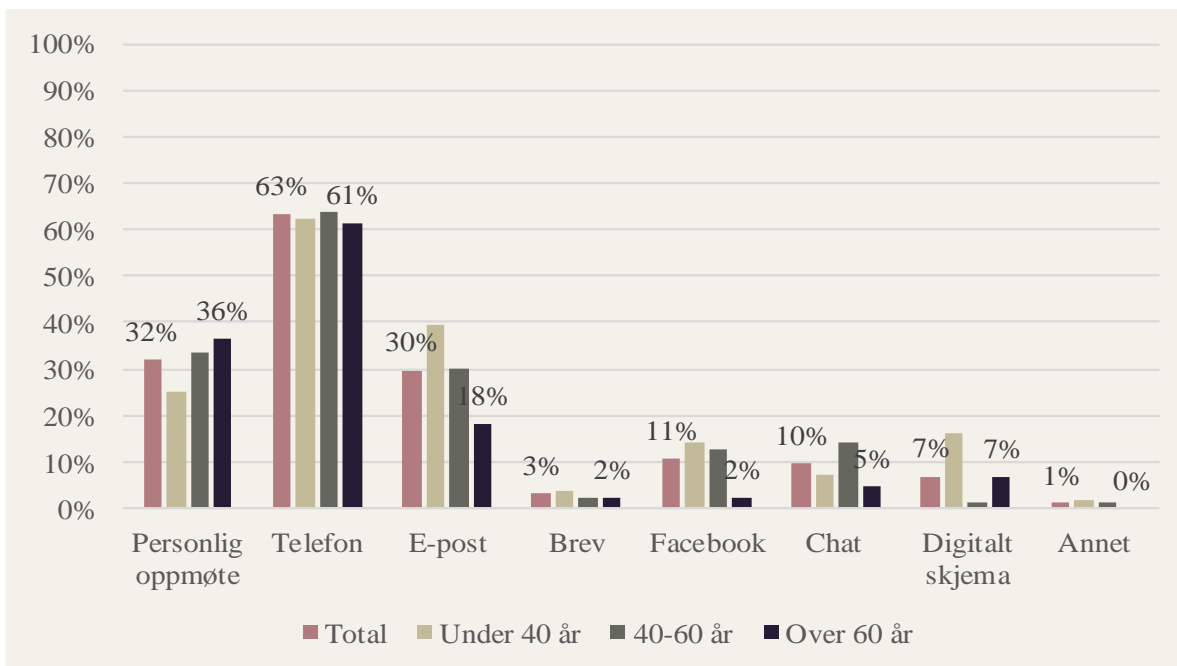
Figur 8 På hvilken måte tok du kontakt med kommunen<sup>30</sup>?



Kilde: Spørreundersøkelse<sup>31</sup>.

Hvis en ser svarene i kombinasjon med aldersgruppen respondentene tilhører ser grafen slik ut:

Figur 9 På hvilken måte tok du kontakt med kommunen i kombinasjon med aldersgruppe



Kilde: Spørreundersøkelse<sup>32</sup>

<sup>30</sup> Her kunne respondentene sette flere kryss.

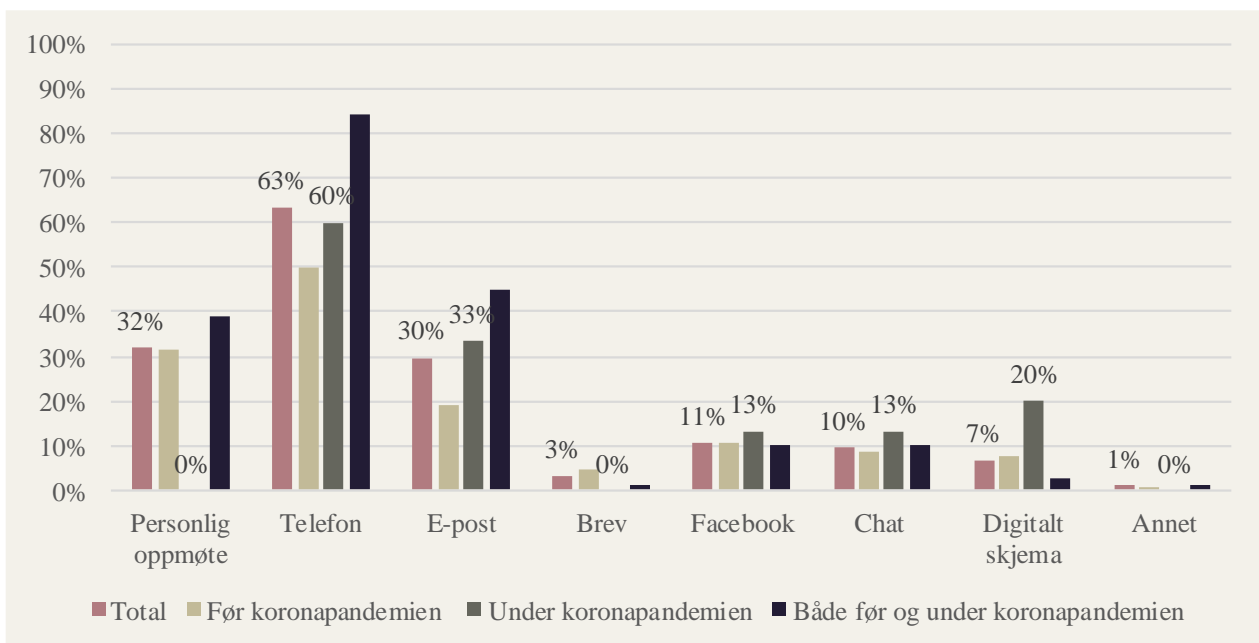
<sup>31</sup> N=188

<sup>32</sup> N=188

Figur 9 viser at andelen som tar kontakt via personlig oppmøte er høyest i de eldste aldersgruppene. Andelen som tar kontakt per telefon er nokså lik i de tre aldersgruppene, mens bruken av e-post og Facebook som kommunikasjonskanal ser ut til å avta med alderen. Vi finner høyest andel brukere av chat i aldersgruppen 40-60 år, mens gruppen under 40 år er høyest representert andelsmessig når det gjelder bruk av digitale skjema.

I figur 10 har vi sammenstillet spørsmålet om bruk av kommunikasjonskanal med tidspunktet for når respondentene har tatt kontakt med kommunen.

Figur 10 På hvilken måte tok du kontakt med kommunens servicetorg i kombinasjon med tidspunktet for når respondentene tok kontakt.

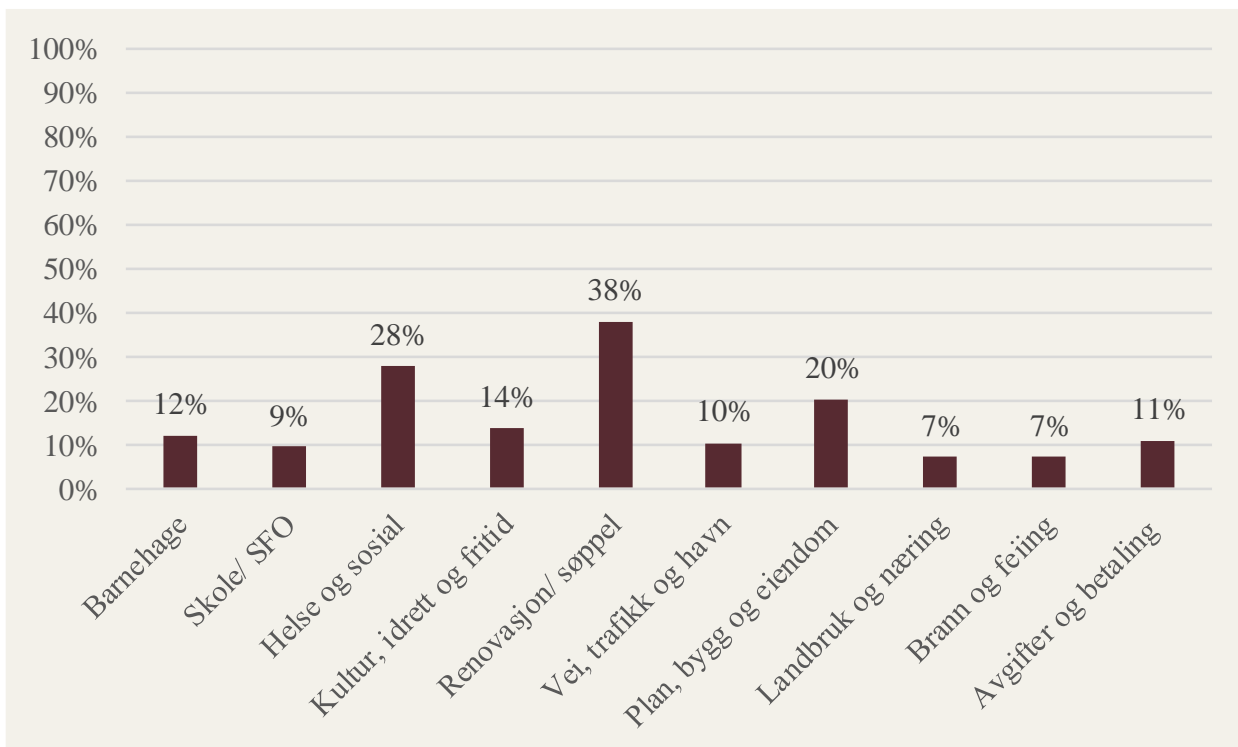


Kilde: Spørreundersøkelse

Servicetorget i kommunen har vært stengt for besøkende fra 13. mars til dags dato (2. juni) og derfor har ingen tatt kontakt med kommunen ved personlig oppmøte i denne perioden. Av figuren ser vi at en litt større andel innbyggere har tatt kontakt med kommunen via telefon, epost, Facebook og chat under koronautbruddet enn før. Vi ser at høyest andel respondenter har brukt digitale skjema under koronautbruddet. Her er det viktig å presisere at det er mange færre respondenter i gruppen *under koronapandemien* og at det dermed gir store utslag. Eksempelvis utgjør 20 % her tre respondenter.

Figur 11 viser hvorfor respondentene har tatt kontakt med kommunen. Her kunne respondentene sette flere kryss ved flere henvendelser.

Figur 11 Hva gjaldt henvendelsen(e)



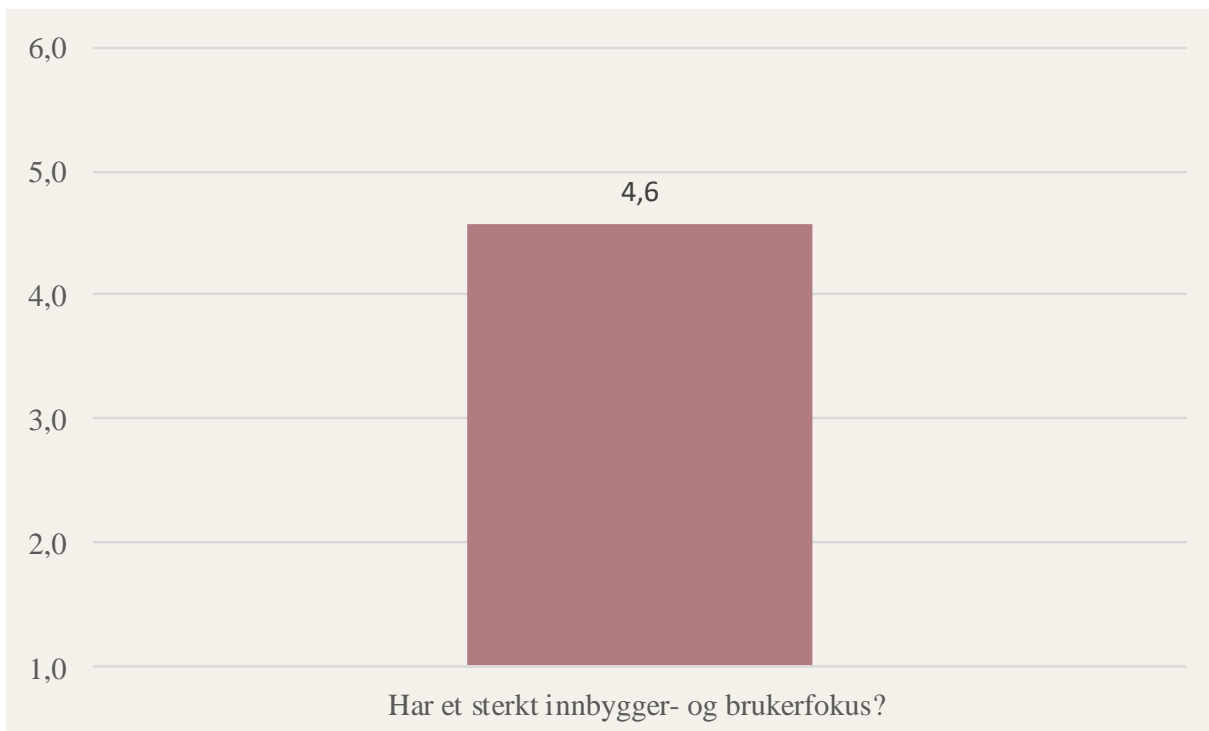
Kilde: Spørreundersøkelse<sup>33</sup>.

Vi ser at det er størst andel respondenter som har tatt kontakt med kommunen angående Renovasjon/ søppel (38 prosent), etterfulgt av Helse og sosial (28 prosent) og Plan, bygg og eiendom (20 %). Hvis en ser hva henvendelsen gjaldt i kombinasjon med hvilken kommunikasjonskanal som brukes er mønsteret nokså likt totalen (se figur 8), det vil si at telefon blir hyppigst brukt etterfulgt av personlig oppmøte og e-post.

I spørreundersøkelsen undersøkte vi om respondentene opplever at kommunen har et sterkt innbygger- og brukerfokus. Figur 12 viser at innbyggerne opplever at kommunen har et nokså sterkt innbygger- og brukerfokus.

<sup>33</sup> N=185

Figur 12 I hvilken grad vil du si at kommunen har et sterkt innbygger- og brukerfokus?



Kilde: Spørreundersøkelse<sup>34</sup>

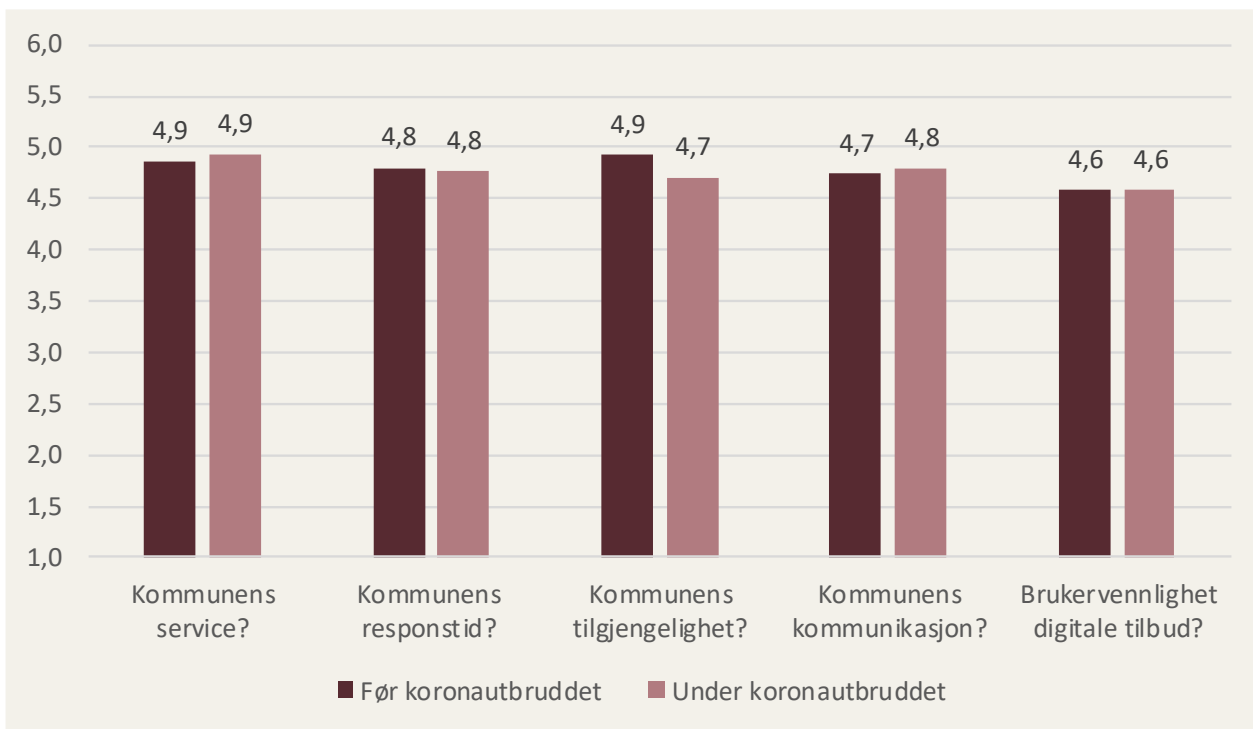
21 respondenter oppgir at kommunen ikke har et sterkt innbygger- og brukerfokus, det vil si at de avgir score 1 og 2.

I spørreundersøkelsen ba vi også respondentene om å rangere på en skala fra 1 til 6, hvor 6 er best, hvor fornøyd de er med kommunens service, responstid, tilgjengelighet, kommunikasjon og brukervennligheten til kommunens digitale tilbud. Figur 13 viser hvilken opplevelse respondentene som tok kontakt med kommunen før og under koronapandemien hadde i forhold til disse indikatorene.

---

<sup>34</sup> N= 185

Figur 13 Basert på kontakten med kommunen før og under koronautbruddet, hvor fornøyd er du med?



Kilde: Spørreundersøkelse<sup>35</sup>

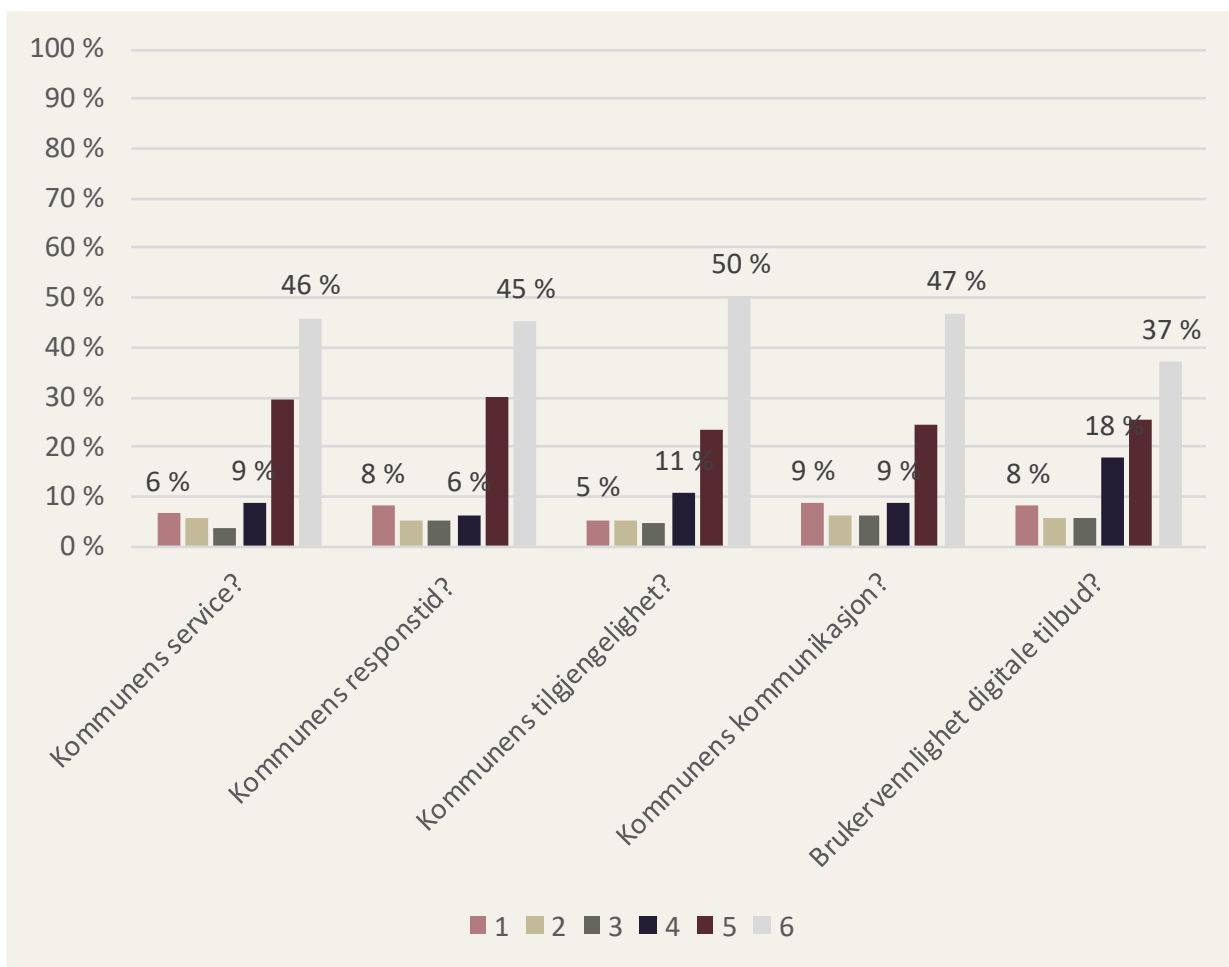
Av figuren ser vi at kommunen får en god gjennomsnittsscore på alle indikatorene og at respondentene i gjennomsnitt gir kommunen nesten like tilbakemeldinger på kontakten med kommunen før og etter koronautbruddet. Det er kun indikatoren *kommunens tilgjengelighet* som får litt lavere score under koronautbruddet i forhold til før utbruddet, nedgang på 0,2. På den andre siden får kommunen litt bedre gjennomsnittsscore på indikatoren *kommunens kommunikasjon under koronautbruddet enn før, oppgang på 0,1*.

Figur 14 viser prosentvis fordeling på skalaen fra 1-6 på alle indikatorene i figur 13 for respondentene som har tatt kontakt med kommunen før koronautbruddet. Mellom 10 og 15 prosent av respondentene oppgir at de er lite fornøyd med kommunens service, responstid, tilgjengelighet, kommunikasjon og brukervennligheten til kommunens digitale tilbud (avgir score 1 og 2). På den andre siden oppgir mellom 37 og 50 prosent av respondentene at de er veldig fornøyd med de samme indikatorene (avgir score 6). Vi finner nokså lik tilbakemelding på indikatorene fra respondentene under koronautbruddet.

<sup>35</sup> N=187 (før koronautbruddet) og 69 (under koronautbruddet)



Figur 14 Basert på kontakten med kommunen før koronautbruddet hvor fornøyd er du med?(Skala fra 1-6, hvor 6 er høyeste score)



Kilde: Spørreundersøkelse<sup>36</sup>

Tabell 2 viser hvilke type henvendelse som fikk høyeste og laveste score på de fem indikatorene; kommunens service, responstid, tilgjengelighet, kommunikasjon og digitale tilbud, før og under koronautbruddet.

<sup>36</sup> N=187

Tabell 2: Oversikt over hvilke type henvendelse som fikk høyest og lavest score

Indikator	Før koronautbruddet		Under koronautbruddet	
	Høyest	Lavest	Høyest	lavest
Service	5,5 – Skole/SFO	4,0 – Plan, bygg og eiendom (4,4 -Vei, trafikk og havn)	5,8 – Kultur, idrett og fritid	4,0 – Landbruk og næring (4,1– Plan, bygg og eiendom)
Responstid	5,3 – Kultur, idrett og fritid	3,8- Plan, bygg og eiendom (4,5 - Landbruk og næring)	5,8- Kultur, idrett og fritid	3,4 – Landbruk og næring (3,6 – Plan, bygg og eiendom)
Tilgjengelighet	5,5 – Skole/SFO	4,5 – Helse og sosial, Plan, bygg og eiendom, og Landbruk og næring	5,8- Kultur, idrett og fritid	3,2 Landbruk og næring (3,9 – Plan, bygg og eiendom)
Kommunikasjon	5,4 – Skole/ SFO	4,1 - Plan, bygg og eiendom, og Landbruk og næring (4,3 – Helse og sosial)	5,8 - Kultur, idrett og fritid	3,9 – Landbruk og næring (4,0 - Plan, bygg og eiendom)
Brukervennlighet digitalt tilbud	5,0 - Barnehage	4,0 Plan, bygg og eiendom (4,1 (Landbruk og næring)	5,6 – Barnehage (5,5 - Kultur, idrett og fritid)	3,8 - Plan, bygg og eiendom (3,9 - Landbruk og næring)

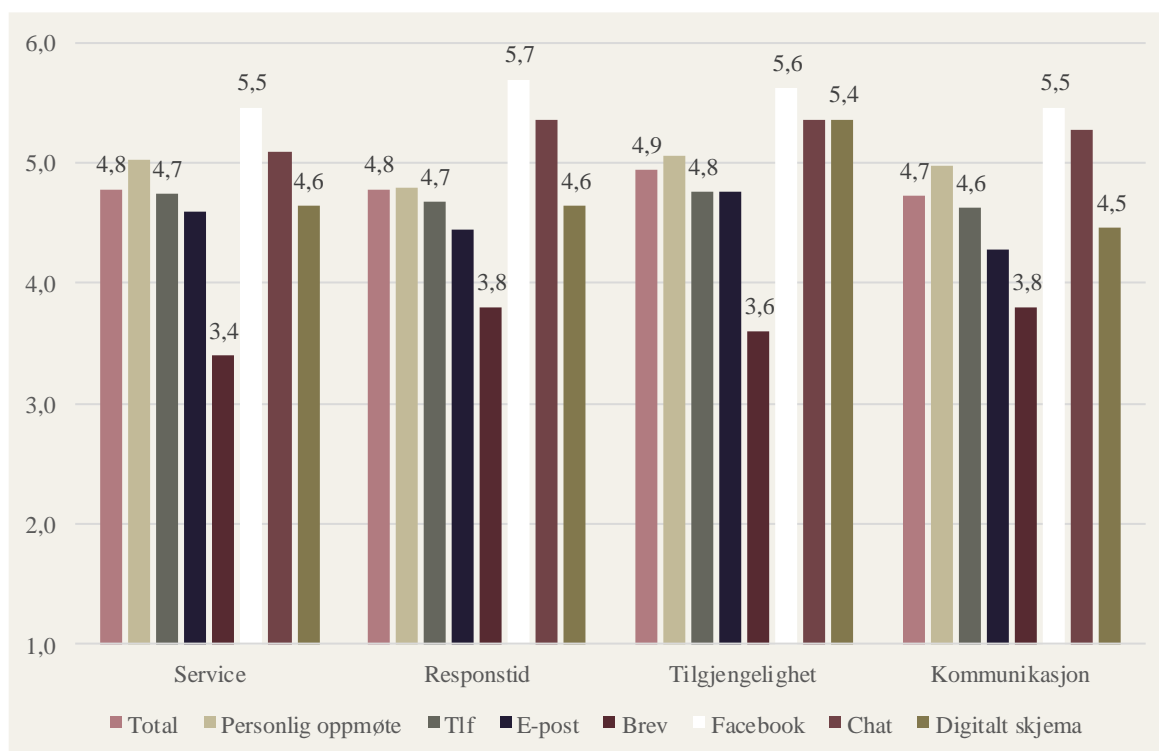
Kilde: Spørreundersøkelse

Av tabellen ser vi at Skole/SFO, Kultur, idrett og fritid og barnehage får høyest score (mellom 5,0 og 5,8) på alle de fem indikatorene både før og under koronautbruddet. Det er gjennomgående disse tre typene henvendelser som får de tre høyeste scorene på disse indikatorene. Videre ser vi at det er Plan, bygg og eiendom etterfulgt av Landbruk og næring samt Helse og sosial som får lavest score på alle de fem indikatorene. Plan- og forvaltningssjef oppgir at byggesaksavdelingen har hatt kapasitetsutfordringer i perioden november 2019 til midten av januar 2020 hvor det ble ansett en ny byggesaksbehandler. Vi får videre opplyst at avdelingen er i gang med å innarbeide rutiner for å forbedre responstiden. Kommunen har innført system for at en kan bestille byggesaksbehandler på kommunens hjemmeside og vi får opplyst at det snart skal innføres et nytt telefonsystem som gjør det mulig for saksbehandlerne å se hvem som har ringt. Plan- og forvaltningssjef oppgir at noe lang responstid på epost, endinger i måten innbyggerne kan ta kontakt på samt tekniske utfordringer med digitale system, kan ha hatt betydning for hvorfor avdelingen har fått lavest score på alle de fem indikatorene. Avdelingen

oppgir at de har hatt utfordringer med eByggWeb som ikke har vært oppdatert. Her skal det være nye rutiner på plass.

I figur 15 har vi sammenstillet spørsmålet om hvor fornøyd respondentene er med kommunens service, responstid, tilgjengelighet og kommunikasjon før koronautbruddet i kombinasjon med hvilken kommunikasjonskanal respondentene har brukt.

Figur 15 Hvor fornøyd er du med kommunenes kommunikasjon, responstid, tilgjengelighet og kommunikasjon i kombinasjon med kommunikasjonskanal:



Kilde: Spørreundersøkelse

Figuren viser at innbyggerne som har tatt kontakt med kommunen per brev, e-post og telefon er minst fornøyd med alle indikatorene. På motsatt ende av skalaen finner vi at de som har tatt kontakt med kommunen på Facebook og chat er mest fornøyd på samtlige indikatorer. Det er her viktig å presisere at det er langt flere respondenter som har tatt kontakt med kommunen per telefon og epost enn brev, Facebook og chat, jmfør figur 8.

I spørreundersøkelsen ba vi respondentene om å komme med forslag til hvordan kontakten med kommunen kan forbedres. Punktene under oppsummerer tilbakemeldingene vi fikk:

- Holde innbyggerne oppdatert på status i saker
- Bedre responstid på teknisk, samt mindre rot i saksgangen
- Mer brukervennlig hjemmeside
- Flere digitale søknadsskjema
- Flytte servicetorget til Nærbø
- Åpne rådhuset igjen etter koronautbruddet

Vi fikk også flere kommentarer knyttet til at kommunen har god og rask service.

### 2.4.3 VURDERINGER

Innbyggerne er hovedsakelig godt fornøyd med kontakten med kommunen, men vi finner noen unntak. Totalt sett får kommunen gode tilbakemeldinger knyttet til hvor fornøyd innbyggerne er med kommunens service, responstid, tilgjengelighet, kommunikasjon og brukervennligheten til det digitale tilbudet. Dette gjelder både før og under koronautbruddet, og kan indikere at kommunen har klart å omstille seg i forhold til endringene som nedstengningen av samfunnet medførte på en god måte. Nesten halvparten av respondentene er svært fornøyd<sup>37</sup> med kommunens service, responstid, tilgjengelighet og kommunikasjon, men mellom 10 og 15 prosent av respondentene oppgir at de er lite fornøyde med de samme indikatorene.

Spørreundersøkelsen viser også at selv om innbyggerne totalt sett gir en score over gjennomsnittet<sup>38</sup> på alle de fem indikatorene – service, responstid, tilgjengelighet, kommunikasjon og brukervennlighet digitalt tilbud - så finner vi en del forskjeller mellom tjenesteområdene. Respondentene som har kontaktet kommunen før koronautbruddet angående Skole/ SFO, Kultur, idrett og fritid samt Barnehage er de som er mest fornøyd med kommunens service, responstid, tilgjengelighet, kommunikasjon samt brukervennligheten til det digitale tilbudet<sup>39</sup>. På den andre siden er det respondentene som har tatt kontakt med kommunen angående Plan, bygg og eiendom som oppgir at de er minst fornøyd med alle indikatorene<sup>40</sup>, og de er minst fornøyd med responstiden (gjennomsnittsscore 3,8). Landbruk og næring, Vei, trafikk og havn samt Helse og sosial fikk gjennomgående nest laveste score. Spørreundersøkelsen viser også at de tjenesteområdene som innbyggerne var mest fornøyd med før koronautbruddet fikk enda bedre tilbakemelding under koronautbruddet, mens de tjenesteområdene som innbyggerne var minst fornøyd med før utbruddet fikk enda svakere tilbakemelding under koronautbruddet. Plan- og forvaltningssjef oppgir at noe lang responstid på e-post, endringer i måten innbyggerne kan ta kontakt på og tekniske utfordringer med digitale system kan ha påvirket innbyggernes opplevelse av kontakten med avdelingen i negativ retning. Vår undersøkelse tyder på at kapasitetsutfordringene på byggesaksavdelingen samt arten av henvendelser som mottas her kan også være en medvirkende årsak til at Plan, bygg og eiendom kommer svakest ut i spørreundersøkelsen. Mange av henvendelsene som kommer her er ofte arbeidskrevende og kan koste penger, samtidig som resultatet av henvendelsen ikke nødvendigvis blir som forventet.

Spørreundersøkelsen antyder også at valg av kommunikasjonskanal har betydning for innbyggernes opplevelse av kontakten med kommunen. De som er mest fornøyd har tatt kontakt gjennom Facebook og chat, mens de som er minst fornøyd har tatt kontakt med kommunen gjennom brev etterfulgt av e-post og telefon<sup>41</sup>. Ettersom alle kommunikasjonskanalene er benyttet ved henvendelser angående alle tjenesteområdene, dog med noen små andelsmessige forskjeller, antyder det at det er forhold rundt selve kommunikasjonskanalene eller arten av

---

<sup>37</sup> Avgir score 6

<sup>38</sup> Alle tjenesteområdene får gjennomsnittsscore over 3,5 på alle indikatorene før koronautbruddet.

<sup>39</sup> Gjennomsnittsscore på mellom 5,0- 5,5 på alle indikatorene.

<sup>40</sup> Gjennomsnittsscore på mellom 3,8-4,5 på de fem indikatorene.

<sup>41</sup> Det er viktig å bemerke at det er langt flere respondenter som har tatt kontakt per e-post og telefon enn brev, Facebook og chat, og at enkelte tilbakemeldinger her kan gi store utslag.

henvendelsen som har betydning for hvilken opplevelse innbyggerne har av kontakten med kommunen. Eksempelvis er det rimelig å anta at mer komplekse henvendelser fortrinnsvis stilles via brev, e-post og telefon fremfor chat og Facebook. Ansettelsen av ny byggesaksbehandler i januar 2020 vil trolig ha positiv effekt på den negative trenden i byggesaksavdelingen, men vi anbefaler kommunen å følge opp de tjenesteområdene og de kommunikasjonskanalene som innbyggerne er minst fornøyd med for å sikre at innbyggerne opplever å bli møtt på en god måte og få et raskt svar, uavhengig av kommunikasjonskanal og type henvendelse.

# VEDLEGG

## Skriftlige kilder

- Kommuneoven
- Forvaltningsloven
- Offentleglova
- Arkivlova
- Forskrift om offentlege arkiv
- Kommunens arkivplan
- Kommunens interne reglement og retningslinjer for saksbehandling
- Kommunikasjonsstrategi Hå kommune
- Årsmelding Hå kommune 2019
- Facebookstrategi Hå kommune
- Rutiner for hvordan håndtere henvendelser i servicetorget Hå kommune
- Post- og arkivrutiner Hå kommune
- Brukerhåndbok WebSak Fokus
- Håndbok arkiv og WebSak for skolene
- Håndbok for arkiv og WebSak for barnehagene

## Muntlige kilder/ korrespondanse

- Kommunikasjons- og innovasjonssjef/ leder servicetorg/ personvernombud; Hilde Eidsaa Bjorland
- Arkivleder dokumententeret; Lisa Reime Helgeland
- Saksbehandler byggesaksavdelingen; Elise Løland
- Plan- og forvaltningssjef; Jan Gunnar Mattingsdal
- Rektor og sekretær Bø skule; Ingrid Marie Særheim og Trine Hansen
- Sekretær Motland skule; Ragnhild Åmodt Tveit
- Leder Klokkarhagen sjukeheim; Tove Olaug Åsemoen Dubland

## Vedlegg 1: Spørreundersøkelse - Oppfølging av henvendelser til Hå kommune<sup>42</sup>

**1) Har du tatt kontakt med Hå kommunes servicetorg det siste året? (personlig oppmøte, telefon, e-post, brev, chat, facebook, digitalt skjema)**

- Ja
- Nei

**2) I hvilket tidsrom var du i kontakt med kommunens servicetorg?**

- Før koronapandemien (mai 2019 – 12. mars 2020)
- Under koronapandemien (13. mars 2020 – dags dato)
- Både før og under koronapandemien (mai 2019-dags dato)

**3) På hvilken måte tok du kontakt med kommunens servicetorg (ved flere henvendelser kan en sette flere kryss)?**

- Personlig oppmøte
- Telefon
- E-post
- Brev
- Facebook
- Chat
- Digitalt skjema
- Spesifiser her:

**4) Hva gjaldt henvendelsen(e)? (Ved flere henvendelser kan en sette flere kryss).**

- Barnehage  Skole/ SFO  Helse og sosial  Kultur, idrett og fritid  Renovasjon/ søppel  Vei, trafikk og havn  Plan, bygg og eiendom  Landbruk og næring  Brann og feiing  Avgifter og betaling

---

<sup>42</sup> Betingelsene fremkommer ikke, kun spørsmålene.

**5) På en skala fra 1-6, hvor 6 er best, hvor fornøyd er du med:**

	1	2	3	4	5	6
Kommunens service?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiden kommunen brukte på å gi en tilbakemelding på din henvendelse (kommunens responstid)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunens tilgjengelighet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunens kommunikasjon?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brukervennligheten til kommunens digitale tilbud?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6) På en skala fra 1-6, hvor 6 er best, i hvilken grad vil du si at kommunen:**

	1	2	3	4	5	6
Har et sterkt innbygger- og brukerfokus?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Legger til rette for innsyn i offentlige dokumenter?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7) Har opprettelsen av kommunens servicetorg (i desember 2015) hatt noen betydning for din opplevelse av kontakten med kommunen?**

- Forverret
- Lik
- Forbedret
- Vet ikke

**8) Hvilken aldersgruppe tilhører du?**

- Under 40 år
- 40-60 år
- Over 60 år



**9) Kjønn?**

Kvinne

Mann

**10) Har du forslag til forbedringer eller andre kommentarer knyttet til din opplevelse av kontakten med kommunen?**