

Glåmdal sekretariat IKS

Ad.:

Kontrollutvalget i Eidskog kommune

Glåmdal sekretariat IKS	
- 2 OKT 2013	
Jnr: E-124/13	Arkiv: 411.93
Saksbeh:	

Deres ref.:	Vår. ref.:	Saksbeh.:	Direkte nr.:	Sted:	Dato:
	100 809	Lina Kristin Høgås	62 80 81 38	Kongsvinger	2.10.2013

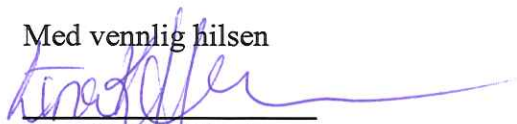
Rapport fra gjennomført forvaltningsrevisjon:

"Brukerperspektiv/tillitsskapende forvaltning".

Vi viser til bestillingen fra kontrollutvalget i Eidskog kommune av 10.4.2013 av overnevnte forvaltningsrevisjonsprosjekt. Arbeidet er gjennomført og rapporten oversendes nå for behandling.

Rådmann i Eidskog kommune har fått rapporten, og er bedt om å gi en skriftlig tilbakemelding på rapporten innen kontrollutvalgets møte 9. oktober 2013. Eventuelle tilbakemeldinger vil bli oversendt sekretariatet så fort vi har mottatt disse.

Med vennlig hilsen


Lina Kristin Høgås
oppdragsansvarlig
forvaltningsrevisor

Kopi: Rådmann i Eidskog kommune

Eidskog kommune
v/rådmann Helge Meyer
2230 Skotterud

Deres ref.:	Vår. ref.:	Saksbeh.:	Direkte nr.:	Sted:	Dato:
	100 809	Lina Kristin Høgås	62 80 81 38	Kongsvinger	2.10.2013

Rapport fra gjennomført forvaltningsrevisjon:

”Brukerperspektiv/tillitsskapende forvaltning”.

Revisjonen har på bakgrunn av bestilling av 10.4.2013 fra kontrollutvalget i Eidskog kommune ved Glåmdal sekretariat IKS, gjennomført forvaltningsrevisjonen. Rapporten ligger vedlagt.

Vi ber om at rådmann gir oss en skriftlig tilbakemelding på rapporten.

Rådmannens skriftlige tilbakemelding vil bli ettersendt rapporten til kontrollutvalget. Tilbakemeldingen vil følge rapporten i den videre behandling i kontrollutvalget og kommunestyret, jf. RSK 001 Standard for forvaltningsrevisjon, punkt 50.

Tilbakemeldingen bør utformes slik at den kan inngå som et vedlegg til rapporten.

Vi ber om at rådmannens tilbakemelding er oss i hende senest den 8.oktober 2013, da rapporten skal behandles i kontrollutvalget 9. oktober 2013.

På forhånd takk

Med vennlig hilsen



Lina Kristin Høgås
oppdragsansvarlig
forvaltningsrevisor

Vedlegg: Rapport

Kopi: Glåmdal Sekretariat IKS

Kontrollutvalget i Eidskog kommune
v/Glåmdal sekretariat IKS
2226 Kongsvinger

Rapport fra gjennomført forvaltningsrevisjon

Brukerperspektiv



Eidskog kommune

INNHold:

1	FORORD	3
2	SAMMENDRAG	3
3	HOVEDKONKLUSJON	5
3.1	Anbefaling	5
4	INNLEDNING OG BAKGRUNN	6
4.1	Problemstillinger.....	6
4.2	Formål	6
4.3	Avgrensninger	7
5	EIDSKOG KOMMUNE – SERVICETORG OG TEKNISK AVDELING	8
5.1	Servicetorget.....	8
5.2	Teknisk avdeling	9
6	REVISJONSKRITERIER	9
7	METODE	11
7.1	Generelt om metode.....	11
7.2	Metode for vurdering av det enkelte revisjonskriterium	12
7.3	Metode generelt gjennom prosjektet	12
7.4	Kommunens verifisering av data/fakta	14
8	HVORDAN BLIR BRUKERNE MØTT I KOMMUNEN, HVOR LETT TILGJENGELIG ER DEN INFORMASJONEN DE TRENGER.....	14
8.1	Revisjonskriterier	14
8.2	Data/fakta	14
8.3	Revisjonens vurderinger.....	17
8.4	Konklusjon	19
9	HVORDAN PRAKTISERES OFFENTLIGHETSLOVEN OG FORVALTNINGSLOVEN	20
9.1	Revisjonskriterier	20
9.2	Data/fakta	20
9.3	Revisjonens vurderinger.....	21
9.4	Konklusjon	22
10	HVILKEN TILLIT HAR INNBYGGERENE TIL KOMMUNENS FORVALTNING.....	22
10.1	Revisjonskriterier	22
10.2	Data/fakta	22
10.3	Revisjonens vurderinger.....	26
10.4	Konklusjon	27
	LITTERATUR OG KILDEHENVISNINGER	28
11	VEDLEGG	29

1 FORORD

Rapporten er et resultat av forvaltningsrevisjonsprosjektet knyttet til

”Brukerperspektiv/tillitsskapende forvaltning”.

Forvaltningsrevisjon er en lovpålagt oppgave for Eidskog kommune etter kommuneloven av 25. september 1992 med endringer av 12. desember 2003. Formålet med forvaltningsrevisjon er med virkning fra 1. juli 2004 nedfelt i kommuneloven § 77 nr. 4 som har følgende ordlyd.

”Kontrollutvalget skal påse at kommunen eller fylkeskommunens regnskaper blir revidert på en betryggende måte. Kontrollutvalget skal videre påse at det føres kontroll med at den økonomiske forvaltningen foregår i samsvar med gjeldende bestemmelser og vedtak, og at det blir gjennomført systematisk vurdering av økonomi, produktivitet, måloppnåelse og virkninger ut fra kommunestyrets eller fylkestingets vedtak og forutsetninger (forvaltningsrevisjon)”.

Prosjektet er bestilt i henhold til overordnet analyse for 2013-2016 og plan for forvaltningsrevisjon for 2013-2016, vedtatt av Eidskog kommunestyre 13.2.2013.

Med hjemmel i kommunelov og forskrift har kontrollutvalget (KU) gjort sin konkrete bestilling ut fra det ansvar som er tillagt utvalget gjennom egen forskrift om kontrollutvalg. Glåmdal revisjon IKS mottok særutskrift av KU-sak 18/13 datert 4.4.2013 bestilling for dette prosjektet fra sekretariatsleder.

2 SAMMENDRAG

Glåmdal Revisjon IKS mottok bestilling av prosjektet fra kontrollutvalget i Eidskog kommune i møte 3.4.2013, sak 18/13.

Følgende problemstillinger er vurdert i dette prosjektet:

- 1. Hvordan blir brukerne møtt i kommunen, og hvor lett tilgjengelig er informasjonen de trenger?**
- 2. Hvordan praktiseres offentlighetsloven og forvaltningsloven?**
- 3. Hvilken tillit har innbyggerne til kommunens forvaltning?**

Disse problemstillingene er besvart med hovedfokus på organiseringen av servicetorget og ved gjennomgang av saker behandlet av teknisk avdeling. Ved servicetorget har vi ved fysisk tilstedeværelse observert servicetorgetes tjenesteproduksjon ut mot publikum. Det er under dette arbeidet vurdert ROS-analyse utført av kommunen selv og plan for utarbeidelse av nytt servicetorg, samt fremlagt rutineverk for servicetorget.

Videre er det vurdert i dialog med administrasjonen, utformingen av kommunens hjemmeside og dennes informasjonskvalitet. Administrasjonen har på kontrolltidspunkt iverksatt re-design av kommunens hjemmeside. Administrasjonen har vurdert det nødvendig å re-designe hjemmesiden for å heve portalens funksjonalitet. I dette ligger det en målsetting om å gjøre informasjonen bedre tilgjengelig for brukeren.

I tillegg er det gjennomført en spørreundersøkelse ut mot tilfeldig utvalgte innbyggere i Eidskog kommune, for å få et inntrykk av deres tillit til kommunen.

Ut fra det revisjonen har erfart, er de ansatte i servicetorget veldig godt likt både av interne og eksterne brukere. De virker til å ha veldig god oversikt over alle sine oppgaver og hvor rådhusets og egne sine ansatte befinner deg.

For revisjonen virker en omlegging av den fysiske utformingen av servicetorget som en nødvendighet, og da med hovedfokus på de to områdene kommunen har hatt fokus på i denne prosessen; publikumsaspektet og sikkerhetsaspektet. Det er spesielt viktig for de ansatte i servicetorget hvor vi ser at et nytt servicetorg vil gjøre deres arbeidshverdag vesentlig enklere, samtidig som det er viktig i forhold til sikkerheten til ansatte og gjenstander i rådhuset. Administrasjonen har som revisjonen forstår, lagt frem et nøkternt budsjett for noe som fremstår for oss som en viktig oppgradering av servicetorget.

Eidskog kommune praktiserer meroffentlighet i forhold til offentlighetsloven og forvaltningslovens bestemmelser. Dette er blant annet sikret gjennom offentlig postjournal på kommunens hjemmesider. Administrasjonen informerer om at kommunen har rutiner i forhold til hvordan et dokument skal unntas offentlighet, men mangler rutiner i forhold til de vurderinger som skal gjøres for om et dokument skal unntas offentlighet eller ikke. Dette arbeidet er administrasjonen i gang med.

Gjennomgangen ved teknisk avdeling viser en god praksis gjennom dialog med tiltakshaver i forkant av søknadsprosessen, som medfører at det oppleves god kvalitet i kommunens tjenesteyting. Utplukket av tilfeldig saker underbygger opplevelsen av god kvalitet og tillitsskapende forvaltning. Dette inntrykket forsterkes gjennom at teknisk avdeling ikke har hatt noen avslag eller klagesaker i 2012.

Spørreundersøkelsen som revisjonen gjennomførte, gir inntrykk av at innbyggerne i Eidskog kommune har høy grad av tillit til kommunes forvaltning, både i forhold til administrasjonen i kommunen og kommunens politikere.

3 HOVEDKONKLUSJON

Kommunen har noen områder som krever tiltak, men til tross for dette oppleves Eidskog kommune sin forvaltning som tillitsskapende.

3.1 Anbefaling

Vi konkluderer med at det innenfor de områdene vi har vurdert er identifisert forbedringspotensial, og har derfor valgt å gi noen anbefalinger, i uprioritert rekkefølge, om hvordan forbedringene kan oppnås.

- Servicetorget bør oppgraderes slik at publikum og sikkerhet ivaretas tilstrekkelig, i henhold til ROS-analysens avdekkede risikoområder.
- Kommunens administrasjon bør sørge for å få på plass gjennomgående rutiner for vurdering av offentlighet på bakgrunn av dagens praksis.
- Kommunen bør sørge for at den påbegynte prosessen med re-design av kommunens hjemmesider sluttføres.

Kongsvinger, 1.10.2013



Lina Kristin Høgås
oppdragsansvarlig
forvaltningsrevisor

4 INNLEDNING OG BAKGRUNN

Revisjonen har som en av sine oppgaver å utføre forvaltningsrevisjon, jf. kommunelovens § 78 og forskrift om revisjon kap.3.

I henhold til forskrift om revisjon § 7 innebærer forvaltningsrevisjon *“å gjennomføre systematiske vurderinger av økonomi, produktivitet, måloppnåelse og virkninger ut fra kommunestyrets eller fylkestingets vedtak og forutsetninger”*

Glåmdal revisjon IKS mottok 8.4.2013 kontrollutvalgets (KU) bestilling for dette prosjektet fra Glåmdal sekretariat IKS.

4.1 Problemstillinger

Følgende hovedproblemstilling er vurdert i dette prosjektet:

1. **Hvordan blir brukerne møtt i kommunen, og hvor lett tilgjengelig er informasjonen de trenger?**
2. **Hvordan praktiseres offentlighetsloven og forvaltningsloven?**
3. **Hvilken tillit har innbyggerne til kommunens forvaltning?**

4.2 Formål

4.2.1 Kontrollutvalget om formålet og bakgrunn for prosjektet

Fra kontrollutvalget er det uttalt at *“formålet er å undersøke om Eidskog kommune har et godt “omdømme” og om innbyggerne har tillit til forvaltningen.”*

Videre har kontrollutvalget uttalt at de tenker seg at *“det i første omgang fokuseres på informasjon, praktisering av offentlighetsloven og forvaltningsloven og tilliten til forvaltningen.”*

4.2.2 Overordnet analyse om tillitsskapende forvaltning

I den overordnede analysen for Eidskog kommune, 2013-2016, lagt frem av Glåmdal sekretariat i desember 2012, er det skrevet følgende om temaet tillitsskapende forvaltning:

“Har kommunen en tillitsskapende forvaltning som bygger på en høy etisk standard? Her kan det være aktuelt å vurdere om kommunen har systemer for å sette i verk og følge opp tiltak for å sikre en høy etisk standard gjennom hele organisasjonen, for på denne måten å skape tillit overfor kommunens innbyggere”

I denne sammenhengen kommenteres det i den overordnede analysen at en vurdering av tillitsskapende forvaltning må knyttes opp mot kommunens tjenesteproduksjon.

4.3 Avgrensninger

Kontrollutvalget har i sin bestilling lagt føringer i forhold til avgrensning av forvaltningsrevisjonsprosjektet. På bakgrunn av forslag fra sekretariatet har kontrollutvalget bestemt at det velges ut to "enheter" for undersøkelsen, servicetorget og teknisk sektor.

4.3.1 Tidsrom

Revisjonen knytter sine undersøkelser til inneværende år, nåtid, 2013.

4.3.2 Saksbehandling – teknisk avdeling

Som gjennomgangen nedenfor viser har vi i vår gjennomgang sett på enkelte saker innenfor teknisk avdeling, herunder byggesak (saker behandlet av teknisk avdeling i henhold til plan- og bygningsloven¹) for å vurdere regeletterlevelse og prinsippet om likebehandling i forvaltningen².

Det følger av plan- og bygningslovens formålsbestemmelse, § 1-1 at *"loven skal fremme bærekraftig utvikling til beste for den enkelte, samfunnet og fremtidige generasjoner"*. Videre fremgår det at planlegging etter loven skal bidra til å samordne statlige, regionale og kommunale oppgaver og gi grunnlag for vedtak om bruk og vern av ressurser. Det følger også av formålsbestemmelsen i loven at planlegging og vedtak skal sikre åpenhet, forutsigbarhet og medvirkning for alle berørte interesser og myndigheter.

I henhold til plan- og bygningsloven § 11-1, skal kommunen ha en samlet kommuneplan, som omfatter en samfunnsdel med handlingsdel og arealdel. Kommuneplanen skal ivareta både kommunale, regionale og nasjonale mål, herunder interesser og oppgaver. Kommuneplanen bør omfatte alle viktige mål og oppgaver i kommunen. Den skal ta utgangspunkt i den kommunale planstrategi og legge retningslinjer og pålegg fra statlige og regionale myndigheter til grunn.

Kommuneplanens arealdel skal angi hovedtrekkene i arealdisponeringen samt rammer og betingelser for hvilke nye tiltak og arealbruk som kan settes i verk, og hvilke viktige hensyn som må ivaretas ved disponering av arealene. Kommuneplanens arealdel skal omfatte plankart, bestemmelser og planbeskrivelse hvor det fremgår hvordan nasjonale mål og retningslinjer, og overordnede planer for arealbruk, er ivaretatt.

Kommuneplanen er ved kommunestyrets vedtak bindende for nye tiltak eller utvidelse av eksisterende tiltak. Det er viktig å understreke at kommuneplanens arealdel er det viktigste styringsdokumentet teknisk forvaltning har. Dokumentet inneholder rutinebeskrivelser samtidig som det inneholder retningslinjer for tolkning og forvaltning av regelverket i plan- og bygningsloven, og det arbeidet teknisk forvaltning skal utføre.

Reguleringsplan er et arealplankart med tilhørende bestemmelser som angir bruk, vern og utforming av arealer og fysiske omgivelser. Kommunestyret skal sørge for at det blir utarbeidet reguleringsplan for de områder i kommunen hvor dette følger av loven eller av kommuneplanens arealdel.

¹ Lov om planlegging og byggesaksbehandling, Lov av 27.6.2008 nr. 71

² Se nærmere om dette under kapittel 6, revisjonskriterier

Dette er det lov- og planverk teknisk forvaltning skal forvalte i sin saksbehandling innenfor plan- og byggesak. Det er viktig å understreke at denne gjennomgangen ikke er fullstendig hverken i forhold til regelverket om saksbehandling for byggesaker, jfr. plan og bygningsloven og forvaltningsloven³, men at vi har valgt ut enkelte lovkrav som vi overprøver i vår gjennomgang (nærmere om dette i kapittel 7 om metode).

5 EIDSKOG KOMMUNE – SERVICETORG OG TEKNISK AVDELING

Eidskog kommune har i flere omganger foretatt omorganiseringer av administrasjonen. Per i dag er kommunen organisert med rådmann på topp, og fem kommunalsjefer under han. De fire kommunalsjefene har ansvaret for følgende områder:

- Kultur og samfunn
- Oppvekst og læring
- Helse og omsorg
- Økonomi
- Stab

Både servicetorget og teknisk avdeling sorterer under enheten “**Kultur og samfunn**” organisasjonsmessig i kommunen. Maj-Britt Verhaug er kommunalsjef for denne enheten.



5.1 Servicetorget

Servicetorgetes ansatte utgjør per i dag, to personer i 1,5 årsverk. En av de ansatte jobber i 100 % stiling i servicetorget og har fungert i denne stillingen siden sommeren 2007.

³ Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker, lov av 10.2.1967

5.2 Teknisk avdeling

Teknisk avdeling består i dag av til sammen 14,7 årsverk. Teknisk avdeling foretar informasjon rådgivning og saksbehandling innenfor fagområdene:

- Drift, vedlikehold og anlegg av veger og vann- og avløpsanlegg
- Drift og vedlikehold av kommunale bygninger
- Kart og oppmåling
- Eiendomsskatt
- Byggesak
- Delesak
- Reguleringsplaner
- Forurensing (spredt avløp)
- Beredskapsarbeid

6 REVISJONSKRITERIER

Med revisjonskriterier mener vi de lover, forskrifter, retningslinjer, kommunale vedtak, faglige standarder med videre som sier noe om hvordan virksomheten skal drives. Hensikten med revisjonskriteriene er at det skal settes opp noen autoritative standarder som kommunens praksis kan måles opp mot og som er grunnlaget for revisjonens vurderinger.

Kriteriene holdt sammen med faktagrunnlaget danner basis for de analyser og vurderinger som foretas, og de konklusjoner som trekkes.

For vårt prosjekt i Eidskog kommune med fokus på brukerperspektiv og om kommunen utøver en tillitsskapende forvaltning, har vi valgt følgende overordnede revisjonskriterier:

- Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven), lov av 25.9.1992 nr.70.
- Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova), lov av 19.5.2006 nr.16
- Lov om planlegging og byggesaksbehandling (plan- og bygningsloven), lov av 27.6.2008 nr. 71
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven), lov av 10.2.1967
- Prinsippet om god forvaltningsskikk
 - Likebehandlingsprinsippet

Det følger av kommunelovens formålsparagraf, § 1, 2. ledd at:

“Loven skal også legge til rette for en tillitsskapende forvaltning som bygger på en høy etisk standard”.

I dette ligger det et lovkrav om en tillitsskapende forvaltning. At forvaltningene skal være tillitsskapende, vil i hovedsak si at kommunens forvaltning av innbyggernes midler skal oppleves tillitsskapende overfor brukerne som er kommunens innbyggere.

De fleste reglene om saksbehandling i forvaltningen er fastsatt i forvaltningsloven, særlovgivning og reglementer. Disse reglene suppleres av uskrevne krav til god forvaltningsskikk. Kravene til god forvaltningsskikk følger hovedsakelig av lovverket, men blir supplert av og presisert i rettspraksis og i forvaltningspraksis. Fylkesmannen har ansvaret for å vurdere om saksbehandlingen i kommunen ivaretar krav i lov- og regelverk, og kravene til god forvaltningsskikk.

Likebehandlingsprinsippet er et sentralt element i god forvaltningsskikk. Med "likebehandling" menes at forvaltningen skal behandle saker og parter i saken så likt som mulig. Kravet til likebehandling må sees i sammenheng med andre krav til god forvaltningsskikk. Dette innebærer at en må innfri de andre kravene til god forvaltningsskikk, for at kravet til likebehandling skal kunne bli ivare tatt på en tilfredsstillende måte. Kravet til likebehandling forutsetter følgende:

- Forvaltningen må ha lovhjemmel til å utøve myndighet (legalitetsprinsippet)
- Myndighetsutøvelse eller hjemmel for denne må ikke stride mot lov eller bestemmelser gitt i medhold av lov (lex superior prinsippet)
- Forvaltningen utreder godt nok til å få frem alle sider ved saken, slik at den blir tilstrekkelig opplyst og gir gode begrunnelser for sin saksbehandling (prinsippet om forsvarlig saksbehandling)
- Forvaltningen holder seg innenfor lovens formål og ikke tar utenforliggende hensyn (prinsippet om forsvarlig myndighetsutøvelse)
- Forvaltningen holder seg innenfor sitt kompetanseområde og de kompetanserammer som gis i lovverket (saklighetsprinsippet)
- Forvaltningen gir berørte parter mulighet til å ivareta sine interesser (kontradiksjonsprinsippet)
- Virksomheten til forvaltningen som hovedregel er offentlig såfremt ikke annet følger av lovgivningen (offentlighetsprinsippet)
- Forvaltningen må utøve sin myndighet i samsvar med målet for myndighetsutøvelsen (proporsjonalitetsprinsippet)
- Hensynet til borgernes rettssikkerhet mot vilkårlighet og myndighetsmisbruk fra forvaltningen må ivaretas. Saksbehandlingsreglene i forvaltningsloven og annet lovverk skal sikre hensynet til innbyggernes rettssikkerhet. Det stilles blant annet krav til hvem som har beslutningsmyndighet, saksprosessen, innhold i vedtak, samt til avveininger i forholdet mellom private interesser og samfunnsinteresser.

God forvaltningsskikk, herunder kravet til likebehandling, skal utøves både i forbindelse med generell saksbehandling, enkeltvedtak⁴ og klagebehandling (jf. forvaltningsloven kapittel III-VI), samt tilsyn og kontroll med kommunens saksbehandling.

⁴ Et "enkeltvedtak" er "et vedtak som gjelder rettigheter eller plikter til en eller flere bestemte personer", jf. forvaltningsloven § 2, bokstav b. Forvaltningslovens kap. IV-VI benyttes i saksbehandling som resulterer i enkeltvedtak.

For at Eidskog kommune skal kunne sies å ha en tillitsskapende forvaltning, sett fra et brukerperspektiv, er det viktig for innbyggerne i kommunen at administrasjonen sørger for at kommunen har en god forvaltningsskikk, herunder at likebehandlingsprinsippet etterleves.

I vår vurdering om Eidskog kommune ut fra et brukerperspektiv utøver en tillitsskapende forvaltning som lovgiver har nedfelt i kommunelovens § 1, 2. ledd, med fokus på servicetorget og teknisk avdeling, har vi utledet følgende konkrete revisjonskriterier.

1. Prinsippet om forsvarlig saksbehandling

Utøver Eidskog kommune en tilstrekkelig forsvarlig saksbehandling?

2. Prinsippet om forsvarlig myndighetsutøvelse

Utøver Eidskog kommune forsvarlig myndighetsutøvelse ved at de i sin behandling av den enkeltes sak, holder seg innenfor lovens formål og ikke tar avgjørelser basert på utenforliggende hensyn?

3. Saklighetsprinsippet

Ivaretar Eidskog kommune sakslighetsprinsippet innenfor begrepet god forvaltningsskikk ved at de ansatte innenfor de enkelte fagområder, holder seg innenfor sitt kompetanseområde og innenfor de kompetanserammer som gis gjennom lovverket?

4. Offentlighetsprinsippet

Etterlever Eidskog kommune offentleglovas hovedregel om offentlighet av alle dokumenter, journaler med mer? Og sørger Eidskog kommune for offentlighet rundt sin virksomhet?

5. Proporsjonalitetsprinsippet

For at kommunen skal ha en tillitsskapende forvaltning ut fra et brukerperspektiv er det en forutsetning at kommunen utøver sin myndighet i samsvar med målet for myndighetsutøvelsen. I henhold til kommunelovens § 1, 1. ledd⁵, er kommunens mål å sørge for et funksjonsdyktig folkestyre og for en rasjonell og effektiv forvaltning av de kommunale fellesinteresser, og dette skal utøves på en slik måte at kommunens innbyggere har tillit til at dette gjøres på en rasjonell og effektiv måte.

7 METODE

7.1 Generelt om metode

Metode for prosjektet er utledet av den standard som legges i RSK-001, Standard for forvaltningsrevisjon. Standarden er utdypet ved at Norges Kommunerevisorforbund (NKRF) har utgitt en veileder for forvaltningsrevisjon (1. utgave 2006). Vi etterstreber å følge denne i vårt arbeid.

⁵ "Formålet med denne lov er å legge forholdene til rette for et funksjonsdyktig kommunalt og fylkeskommunalt folkestyre, og for en rasjonell og effektiv forvaltning av de kommunale og fylkeskommunale fellesinteresser innenfor rammen av det nasjonale fellesskap og med sikte på en bærekraftig utvikling".

Sentrale elementer i revisjonens arbeidsmetode er standard for våre forvaltningsrevisjonsprosjekter. Først definerer vi problemstillingene i samtale med kontrollutvalget, på bakgrunn av deres vedtatte problemstillinger. Deretter identifiserer vi revisjonskriterier. Videre innhenter vi fakta ved å kartlegge og beskrive praksis ved de undersøkte virksomheter. Praksis blir så analysert og drøftet med utgangspunkt i revisjonskriteriene under samlebetegnelsen vurderinger. Dette leder frem til konklusjoner og anbefalinger.

7.2 Metode for vurdering av det enkelte revisjonskriterium

Som nevnt i kapittel 6 om revisjonskriterier, har vi utledet noen konkrete revisjonskriterier som vi har vurdert i gjennomgangen med dette prosjektet.

For en vurdering av prinsippet om forsvarlig saksbehandling, har vi gjennomgått tilfeldig utvalgte saker ved teknisk avdeling for å undersøke om sakene er godt nok utredet slik at den blir tilstrekkelig opplyst og om saksbehandler gir gode begrunnelser for sin saksbehandling.

For å vurdere om kommunen overholder prinsippet om forsvarlig myndighetsutøvelse har vi gjennomgått enkeltsaker ved teknisk avdeling hvor vi har vurdert om forvaltningen holder seg innenfor lovens formål og ikke tar utenforliggende hensyn.

Vi har valgt å foreta en vurdering av saklighetsprinsippet gjennom observasjoner ved servicetorget og gjennom samtaler med ansatte ved servicetorget. Det er vurdert om de ansatte holder seg innenfor sitt kompetanseområde. Videre har vi gjennom samtaler og saksgjennomgang ved teknisk avdeling, vurdert om de holder seg innenfor de kompetanserammer som gis i lovverket.

På bakgrunn av den konkrete problemstillingen vedrørende offentlighet har vi vurdert om kommunen som hovedregel praktiserer offentlighet jf. offentlighetsprinsippet og offentleglova § 3, om at alle *“Saksdokument, journalar og liknande register for organet er opne for innsyn dersom ikkje anna følgjer av lov eller forskrift med heimel i lov”*. Dette gjorde vi gjennom samtaler med Espen Furuberg som har ansvaret for kommunens postjournal og Kommunalsjef Stab Ann Helen Aurbakken. For å vurdere om offentlighetsloven etterleves, har vi gjort oss kjent med kommunens offentlige postjournal.

For en vurdering av proporsjonalitetsprinsippet, om kommunens innbyggere opplever og har tillit til at kommunen styres i henhold til formålet kommunelovens § 1, 1. ledd, har vi gjennomført intervjuer med tilfeldige folk på gata.

7.3 Metode generelt gjennom prosjektet

Problemstillingene i prosjektet er besvart ved å gjennomføre intervjuer og foreta dokumentanalyse. I arbeidet med prosjektet har vi i tillegg til overnevnte samtaler, blant annet gjennomført samtaler med rådmann Helge Meyer, leder for teknisk avdeling Øystein Jegerud, leder for servicetorget kommunalsjef Maj-Britt Verhaug, ansatt ved servicetorget Odd Flem, stabsleder Ann Helen Aurbakken og arkivfaglig ansvarlig Espen Furuberg.

I arbeidet med å kartlegge hvorvidt kommunens oppleves fra et brukerperspektiv har vi som nevnt ovenfor gjennomført intervjuer med tilfeldige personer som kom innom servicetorget 18. juni 2013. Vi hadde utarbeidet et spørreskjema (se vedlegg 1) som vi førte i pennen for den enkelte vi snakket med.

De planlagte intervjuene den 18. juni, gav ikke så mange svar som vi hadde håpet på. De fleste som var innom servicetorget denne dagen, var i hovedsak ansatte i kommunen. Det var lite generelle henvendelser fra innbyggere denne dagen.

Vi observerte derimot de oppgaver de ansatte ved servicetorget har, og sårbarheten ved å bare være en person til å betjene servicetorget.

For å få et bredere inntrykk av hvorvidt innbyggerne i Eidskog kommune opplever kommunen har en tillitsskapende forvaltning, gjennomførte vi en spørreundersøkelse av tilfeldige forbipasserende på Skotterud. Vi hadde utarbeidet et eget spørreskjema for disse intervjuene også (se vedlegg 2). Vi snakket i løpet av en dag med til sammen 49 personer som gav oss et visst innblikk i innbyggerne i Eidskog sin oppfatning av kommunens service, forvaltning og generelt deres tillit til kommunens administrasjon.

Videre gjennomførte vi en dokumentanalyse av saker behandlet av teknisk avdeling, innenfor byggesak. For 2012 var det til sammen 10 såkalte "ett-trinns søknader" hvor det er krav om behandlingstid innen 12 uker. For å se et representativt utvalg, som utgjør ca. 10 % av populasjonen, ba vi om å få se 3 saker. Vi ba leder for teknisk plukke saker fra bunken av behandlede saker, sak nummer 3, nummer 6 og nummer 9.

I utvalgt vårt fra 2012 var det til sammen 64 søknader om enkle tiltak, for å gjøre et representativt utvalg av disse, gikk vi igjennom 7 saker. Vi fikk plukket ut sak nummer 1, 10, 20, 30, 40, 50 og nummer 60 fra bunken over behandlede saker.

Det var til sammen 56 såkalte "søknader uten ansvar", her ba vi om 6 saker som vi gikk igjennom. Ettersom dispensasjonssaker erfaringsmessig er de mest omdiskuterte og ettersom det kun var 10 dispensasjonssaker i 2012, ble alle gjennomgått.

Ved gjennomgangen av byggesakene hadde vi fokus på følgende:

- om det omsøkte ble behandlet innenfor rett hjemmel i plan og bygningsloven
- om vedtaket ble fattet i henhold til plan og bygningsloven, samt forvaltningslovens regler om saksbehandlingstid.
- om rett vedtatt saksbehandlingsgebyr ble ilagt
- om vedtaket er i samsvar med forvaltningslovens kapittel V, om vedtaket.

Vi har også vurdert dokumenter i forbindelse med ombygging av servicetorget.

Etter vår vurdering har metoden vi benyttet vært hensiktsmessig for å kunne svare på de problemstillingene som er satt.

Prosjektet har vært gjennomført vår og sommer 2013, av Glåmdal Revisjon IKS, hovedsakelig av oppdragsansvarlig forvaltningsrevisor Lina Kristin Høgås.

Vi vil takke alle bidragsytere i kommunens ledelse, de ansatte generelt og andre personer som vi har hatt samtaler med eller bedt om dokumentasjon fra. Samtalene ble gjennomført med stor åpenhet vedrørende de problemstillinger som ble tatt opp.

7.4 Kommunens verifisering av data/fakta

Et foreløpig rapportutkast ble den 30.9.2013 verifisert av kommunalsjef Maj-Britt Verhaug og leder for teknisk avdeling Øystein Jegerud.

Endelig rapport ble oversendt rådmann Helge Meyer og for uttalelse 2.10.2013. Rådmannens eventuelle uttalelse vil bli lagt frem for kontrollutvalget og deretter legges ved rapporten og følge rapporten i dens videre behandling i kommunestyret.

8 HVORDAN BLIR BRUKERNE MØTT I KOMMUNEN, HVOR LETT TILGJENGELIG ER DEN INFORMASJONEN DE TRENGER

8.1 Revisjonskriterier

Hvorvidt Eidskog kommune har en tillitsskapende forvaltning, som igjen bygger på en høy etisk standard, har blant annet med kommunens omdømme å gjøre. Hva slags syn innbyggerne og andre har på kommunen vil i stor grad avhenge av den service kommunen yter.

Som gjennomgangen av revisjonskriterier i kapittel 6 viser, har vi ut fra formålet i kommuneloven § 1, om at kommunen skal legge til rette for *“for en rasjonell og effektiv forvaltning av de kommunale og fylkeskommunale fellesinteresser...”* utledet et revisjonskriterium med utgangspunkt i prinsippet om god forvaltningsskikk. Herunder likebehandlingsprinsippet med sitt krav om et saklighetsprinsipp, og vurdert om brukerne i kommunen blir møtt av ansatte med tilstrekkelig kompetanse innenfor sitt felt, eller eventuelt blir videreformidlet til en ansatt med den rette kompetansen.

Vi har også i intervjuer forsøkt å kartlegge hvordan brukerne opplever service i kommunen og om de mener de får svar i sin henvendelse til kommunen.

8.2 Data/fakta

Servicetorget er for mange det første de møter i sin kontakt med kommunen. Det er kanskje også den eneste kontakten de har med kommunen, avhengig av om de får dekket sitt behov for hjelp allerede i sitt møte med servicetorget.

Servicetorget var i en periode på ca. 1 år betjent av en ansatt i full stilling. Servicetorget er nå forsterket med en halv stilling. Det er planlagt at denne stillingen skal økes etter hvert. Den perioden det kun var en ansatt ved servicetorget viste sårbarheten med å være bare en person til å håndtere alle oppgavene som tilligger denne stillingen.

I forbindelse med sykefravær, synliggjorde behovet for skriftlige rutiner seg. Enheten fikk på plass rutiner for alle oppgavene som følger oppgavene ved servicetorget, og som nå gjør det mulig for andre ansatte i kommunen å steppe inn dersom det skulle bli akutt behov for det.

Per i dag foreligger det nå prosedyre for:

- Kundebehandling ved skranke
- Sentralbordbruk
- Nøkkelutleie

- Posthåndtering i servicekontoret
- Produksjon av adgangskort og adgangsbrikker
- Booking av møterom
- Utleie av kommunens festlokaler
- Webmaster funksjon
- Åpning og stengning

Alle prosedyrene er å finne, for de ansatte i kommunen, på kommunens datasystem, Kvalitetslosen.

Servicekontoret har åpningstid mandag til fredag fra klokken 08.00-15.30.

NAV Eidskog har felles hovedinngang som kommunens servicetorg, men med kortere åpningstid fra klokken 09.00-14.30.

Per i dag foreligger det plan for ombygging av servicekontoret. Slik servicekontoret er utformet i dag dekker det ikke alle kravene til universell utforming⁶, og dette er noe av bakgrunnen for den planlagte ombyggingen. Videre har det blitt gjennomført en omfattende ROS-analyse (Risiko- og sårbarhetsanalyse) som ligger til grunn for hvordan man planlegger utformingen av det nye servicekontoret. De to viktigste hensynene som skal ivaretas ved ombyggingen er:

1. Publikumsaspektet – hensyn til publikum
2. Sikkerhetsaspektet – hensyn til sikkerhet for ansatte og besøkende

I tillegg til at servicetorget ikke oppfyller kravene til universell utforming, har kommunens administrasjon selv vært klar over at sikkerheten ved servicetorget og i rådhuset for øvrig, er for dårlig. Administrasjonen har vært klar over at skjermingen av rådhuset har vært for dårlig. På bakgrunn av dette startet kommunen i 2012 planleggingen av ombygging av servicetorget.

Utgangspunktet var; Hva kan vi gjøre bedre?

Administrasjonen arrangerte et informasjonsmøte for kommunens ansatte, hvor til sammen 30 personer deltok. I møtet var det blant annet fokus på temaene skatt og barnevern, og hva disse områdene trenger av støttefunksjoner. På bakgrunn av informasjonsmøtet og innspillene som kom fram her bestilte kommunalsjef Verhaug en ROS-analyse.

Først og fremst var det avgjørende å sette ned en riktig referansegruppe for ROS-analysen. Fem personer deltok i analysen som ble gjennomført av Kommunalsjef Stab Ann Helen Aurbakken. Referansepersonene var Odd Flem fra servicetorget, kommunalsjef Maj-Britt Verhaug, Bjørn Karsten Lien som skulle ha ansvaret for den tekniske gjennomføringen av nybygget, Espen Fjeldbu som var planlagt som ny avdelingsleder for servicetorget og Øystein Jegerud leder for teknisk avdeling.

⁶ Universell utforming er et begrep innen design, arkitektur og byplanlegging, som brukes over hele verden. Det innebærer en ny måte å tenke på, som inneholder et sterkere likestillingskrav for personer med nedsatt funksjonsevne. Begrepet «universell utforming» blir brukt synonymt med «design for alle». Universell utforming er lovfestet flere steder i norsk rett.

Revisjonen har forstått at ROS-analysen var omfattende og gav gode resultater for den videre planleggingen av ombyggingen av servicetorget. Referansegruppen besvarte en rekke spørsmål som skulle avdekke risikoområder knyttet til servicetorget. Analysen gav seks gitte risikoer med gitte tiltak, som har blitt lagt til grunn for den videre utformingen av servicetorget.

ROS-analysen avdekket 6 risikoområder:

- Personer på vandring
- Posttralle blir satt "alene" i butikken
- Tomt servicekontor møter innbygger
- NAV i samme etasje – ulike åpningstider
- Inngang fra kantine
- Utviste fra NAV kan ikke «behandles» i sofaen⁷

Tiltak i forhold til problemet med personer på vandring var:

- Hente og følge alle besøkende
- Møterom i 1. etasje
- Adgangskontroll
- Flere ansatte i servicetorg
- Flere digitale tjenester
- Økt bruk av avtaler

Revisjonen har fått opplyst at saken vedrørende ombygging av servicetorget har vært til politisk behandling i formannskapet og i kommunestyret. Kommunens administrasjon har bedt om 1,6 mill. til ombygging av servicetorget. Kommunestyret innvilget 1,1 mill. til dette arbeidet. En reduksjon i bevilgning på en halv million byr på store utfordringer i et allerede veldig stramt oppussingsbudsjett.

Som en del av datainnsamling til dette valgte, som tidligere beskrevet, revisjonen å gjennomføre en spørreundersøkelse av brukere som henvendte seg til servicetorget. Forvaltningsrevisor var tilstede ved servicetorget, og observerte hvilke oppgaver de ansatte ved servicetorget har, samtidig som det ble gjennomført intervjuer med de som henvendte seg til servicetorget denne dagen.

Tilstedeværelsen gav et godt inntrykk av de oppgaver, og ikke minst utfordringer de ansatte ved servicetorget har. Det gav derimot ikke så mange intervjuer som vi hadde håpet, ettersom de fleste som kom innom denne dagen var ansatte i kommunen. De vi snakket med derimot, var veldig fornøyde med servicen og følte de fikk den hjelpen de hadde behov for, ved dette konkrete møtet eller alltid for de som hadde vært innom tidligere.

Selv om det ikke var så mange eksterne innom servicetorget denne dagen, var det mye folk innom servicetorget. Folk kom inn, og tok på eget initiativ heisen opp i etasjene i rådhuset. Dette skjedde samtidig som servicetorgets ansatte var opptatt i telefonen. Telefonen ringte jevnt hele dagen, i tillegg til at det stadig kom folk utenfra, posten blir levert og skal håndteres i tiliggende rom av servicetorgets ansatte, og det kommer internt ansatte på rådhuset som skal

⁷ I servicetorget står det en sofa der kommunens besøkende kan vente. Ettersom NAV har felles hovedinngang med kommunen, skjer det at bortvist eller utsendte fra NAV i etterkant blir sittende i denne sofaen og får snakket med NAV ansatte eller ansatte fra servicetorget her.

booke møterom eller har andre praktiske spørsmål. Den største utfordringen virker til å være det å holde kontroll på alle som kommer utenfra, som skal besøke noen videre opp i rådhuset.

For å kunne ha kontroll med trafikken på servicetorget fremstår det for revisjonen som en forutsetning, at de ansatte har jobbet der en stund for å kunne identifisere de som jobber i kommunen. Kan man ikke det er man avhengig av å stoppe hver enkelt før de forsvinner inn i heisen og dette lar seg vanskelig gjøre samtidig som man skal betjene telefonen og andre besøkende. Dette byr på problemer slik servicetorget er utformet i dag der besøkende har fri tilgang til heis, samtidig som den eller de ansatte ved servicetorget er opptatt med andre oppgaver. Enkelte tider er det bare en ansatt til stede i servicetorget, og når posten blir levert skal den grovsorteres ved servicetorget i et tilliggende rom. Ved behandling av posten har en ikke oversikt over hverken hvem som kommer inn, eller telefonen som ringer.

På oppdrag fra revisjonen gjennomførte de ansatte på servicetorget en telling av henvendelser til servicetorget 10.juni 2013. Denne dagen ble det til sammen telt 124 henvendelser på telefon, og 62 henvendelser i form av fysisk oppmøte ved skranke i servicetorget.

Henvendelsene på telefon var til teknisk avdeling herunder spørsmål vedrørende avgifter, henvendelser til økonomi, skatt, helseenheten, bibliotek, skole og barnehage, lønn og personal, postmottak, ordfører, brann og boligstiftelsen. 23 av henvendelser på telefon ble "løst" i servicetorget og derfor ikke satt videre. Denne dagen var det flest henvendelser til helseenheten og økonomi.

Av henvendelsene i skranke ble 35 løst i servicetorget. De andre gjaldt fagforening, it, økonomi, lønn og personal, barnevern, postmottak, teknisk herunder avgifter og helseenheten.

I dag er ansvaret for Webmaster funksjonen tillagt servicetorget oppgaver. Det opplyses i samtale med revisjonen at dette var en oppgave som lå hos en av kommunens stabssjefer tidligere. Dette ansvaret er nå flyttet til servicetorget. Med alle de andre oppgavene som tilligger servicetorget er utfordringen for servicetorget ansatte, tid til rådighet til å forbedre kommunens hjemmeside.

Det har blitt nevnt overfor revisjonen blant flere av de vi har snakket med i dette prosjektet at kommunens hjemmesider bør forbedres. Kommunalsjef for kultur og samfunn opplyser overfor revisjonen at nå (høsten 2013) har kommunen inngått avtale med leverandør om redesign av kommunens hjemmeside.

8.3 Revisjonens vurderinger

Det er utarbeidet tegninger av det nye servicetorget på bakgrunn av ROS-analysen, som revisjonen har fått se. Planen er at besøkende i større grad skal sluses videre inn i rådhuset fra servicetorget. I dag kan besøkende selv gå inn i heisen, og deretter forsvinne oppover i etasjene. Dersom servicetorget kun er bemannet med en ansatt er det lett for besøkende og ubemerket gå inn i heisen, og ta denne oppover i etasjene uten at det er klarert med den som betjener servicetorget eller den som vedkommende eventuelt skal besøke i rådhuset. Dette kan i verste fall innebære en risiko for de ansatte i rådhuset, elektronisk utstyr eller dokumenter liggende på kontorene til de ansatte. Uansett vil det kunne være forstyrrende for ansatte at det uten forvarsel dukker opp personer som ønsker oppmerksomhet eller hjelp på en eller annen måte.

Enkelte ansatte ved rådhuset omtaler slike besøk som en “tidstyv”, ettersom de avbryter en i det arbeidet en egentlig holder på med. Videre stilles det spørsmål ved om det er god service at man til enhver tid, når som helst skal kunne besvare besøkendes spørsmål. Dersom saksbehandler i forkant er varslet om besøket, og hva saken gjelder, vil saksbehandler kunne forberede seg og i større grad være i stand til å besvare de aktuelle spørsmål.

Tanken er at man ved etablering av det nye servicetorget i større grad skal kunne kontrollere besøkende som kommer og som trenger å snakke ansatte på rådhuset. Det ligger også i planen at det skal etableres møterom nede i 1. etg. bak servicetorget, slik at saksbehandlere og ansatte i rådhuset kan komme ned og ta i mot besøkende der. Dette vil redusere antall besøkende på “vandring” rundt i rådhuset.

Problemet rundt posttralle som ble avdekket gjennom ROS-analysen, er i første omgang når servicetorget er betjent med bare en ansatt. Det blir for mange oppgaver for en person. Dette problemet er i stor grad løst når servicetorget betjenes av to personer, slik det har vært fra og med våren 2013. Vedkommende som jobber i 40 % stilling har fordelt denne stillingsprosenten utover alle dagene i uken, og posten sorteres da i hovedsak når det er to personer i servicetorget.

Dette er også løsningen på den tredje risikoen som ble avdekket i ROS-analysen, at innbyggerne møtte tomt servicekontor. Når servicetorget er bemannet med to personer, sikrer kommunen i lagt større grad at innbyggere møter et bemannet servicetorg.

Et sårbarhetsmoment som ble avdekket i ROS-analysen er at NAV har kortere åpningstid enn kommunen, og at kommunens servicetorg må betjene besøkende til NAV etter deres stengetid. For å løse denne utfordringen må eventuelt kommunen ha lik åpningstid som NAV. Risikomomentet som ble avdekket gjennom ROS-analysen ved at det er inngang fra kantine og inn til servicetorget og som resulterer i at alle i kantina kan dukke opp bak den som betjener servicetorget, samtidig som det er åpne dører for allmennheten inn til kantina, vil avhjelpes gjennom planene for det nye servicetorget.

Ut fra våre vurderinger virker en omlegging av den fysiske utformingen av servicetorget som en nødvendighet, og da med hovedfokus på de to områdene kommunen har hatt fokus på i denne prosessen; publikumsaspektet og sikkerhetsaspektet. Det er spesielt viktig for de ansatte i servicetorget hvor vi ser at et nytt servicetorg vil gjøre deres arbeidshverdag enklere, samtidig som det er viktig i forhold til sikkerheten til ansatte og gjenstander i rådhuset. Det er også viktig i forhold til å kunne yte forventet god service, der saksbehandler er forberedt på møtet med den enkelte. Administrasjonen har som revisjonen forstår lagt frem et nøkternt budsjett for noe som fremstår for oss som en viktig oppgradering av servicetorget.

At bortviste fra NAV ikke kan betjenes i sofaen, vil si at kommunen må være klare på at eventuelle bortviste brukere ved NAV kontoret ikke kan betjenes verken av NAV ansatte eller kommunens egne ansatte i sofaen som står ved siden av servicetorget. Dette må kommunen selv kommunisere generelt til NAV, og eventuelt konkret i det enkelte tilfelle dersom det er behov for det. Det er kommunens ansvar å være klare på dette og håndheve dette.

Ut fra det revisjonen har erfart, er de ansatte i servicetorget veldig godt likt både av interne og eksterne brukere. De virker til å ha veldig god oversikt over alle sine oppgaver og hvor rådhusets og egne sine ansatte befinner deg.

I tillegg viser antall henvendelser på telefon og fysisk oppmøte i løpet av en dag den 18.juni, til sammen 186 henvendelser, at servicetorget trenger to ansatte til å kunne utføre alle de oppgavene som er lagt til servicetorget. Det bør også vurderes om det er tilstrekkelig ressurser ved servicetorget til å bistå webmaster funksjonen. Slik som situasjonen er i dag, virker det ikke til å være hverken tilstrekkelig tid eller ressurser til å få løftet kommunens hjemmesider opp på et hensiktsmessig nivå.

At kommunen nå har kommet i dialog med en ekstern leverandør for re-design av kommunens hjemmesider er positivt, og virker som et nødvendig tiltak. Det virker også som en fornuftig løsning med tanke på avlastning av servicetorgets medarbeidere at dette arbeidet settes bort til en ekstern leverandør av tjenesten.

8.4 Konklusjon

Ut fra innhentet data gjennom observasjon ved tilstedeværelse på servicetorget, konkluderer revisjonen med at brukerne blir møtt med høy grad av kvalitet i kontakten med servicetorget. Dette gjennom stor åpenhet i kontakten med ansatte i servicetorget og deres utlevering av informasjon.

Vi konkluderer videre med at kommunens beslutning om re-design av sin informasjonsportal er nødvendig og er enig i den arbeidsprosess som er igangsatt.

9 HVORDAN PRAKTISERES OFFENTLIGHETSLOVEN OG FORVALTNINGSLOVEN

9.1 Revisjonskriterier

Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova) av 16.12.2011 nr. 62.

- I henhold til offentliglova § 3 er hovedregelen at *“saksdokument, journalar og liknande register for organet er opne for innsyn dersom ikkje anna følger av lov eller forskrift med heimel i lov. Alle kan krevje innsyn i saksdokument, journalar og liknande register til organet hos vedkommande organ”*.
- I henhold til offentliglova §§ 28 og 31, kan innsynskrav framsettes både skriftlig og muntlig. Innsynsavslag må derimot besvares skriftlig.
- Innsynsretten gjelder enhver, også anonyme personer. Kommunen kan ikke kreve at den som krever innsyn identifiserer seg. Dette følger av offentliglova § 28.
- Så lenge den som krever innsyn kan gi en karakteristik som gjør det mulig for kommunen å identifisere dokumentene, er kravet spesifikt nok, jf. offentliglova § 28.
- Innsynskrav skal behandles “uten ugrunnet opphold”, hvilket betyr at “grunnet” opphold kan være legitimt. Men i normale situasjoner, mener Sivilombudsmannen at innsynskrav bør besvares inne én til tre virkedager.
- Opplysninger underlagt virkeområder for taushetsbestemmelsene, plikter kommunen å hemmeligholde. For opplysninger som kan unntas etter alle andre unntaksbestemmelser i offentliglova, er plikten motsatt, nemlig å vurdere merinnsyn, jf. § 11.

Ut fra problemstillingen og regelverket om offentlighet og reglene om taushetsplikt har vi utledet følgende revisjonskriterier.

1. Overholder kommunen kravet til offentlighet i henhold til lov om offentlighet?
2. Har kommunen utarbeidet og kommunisert ut til de ansatte rutiner som sikrer at kommunen overholder regelverket om offentlighet, for eksempel ved henvendelser om innsyn i dokumenter?
3. Har kommunen utarbeidet og kommunisert ut til de ansatte rutiner som sikrer at dokumenter eller opplysninger i et dokument unntas offentlighet der det er påkrevet?

9.2 Data/fakta

Under rådmannens stab, ledet av Kommunalsjef Stab Ann Helen Aurbakken, har Espen Furuberg hovedansvaret for kommunens postjournal og offentliggjøringen av denne. I samtale med revisjonen opplyses det at er den enkelte mottaker selv som i utgangspunktet har ansvaret for å vurdere offentlighet av et dokument.

På spørsmål om det finnes skriftlige rutiner for vurderingen av offentlighet opplyser han at de finnes i dag, men at de er litt lite utfyllende og skal revurderes. Dette er noe som skal prioriteres fremover.

På kommunens hjemmeområde, der de ansatte har tilgang, Kvalitetslosen, ligger det rutiner for "Behandling av inn- og utgående post for saksbehandlere". Dette er en rutine for hvordan man faktisk skal gjøre for og fysisk journalføre dokumentet i postjournalen. Her ligger det også rutine for hvordan et dokument som skal unntas offentlighet faktisk skal påføres graderingskode og hjemmel. Rutinene omfatter ikke noe om hvilke vurderinger som skal gjøres for om et dokument skal unntas offentlighet og arkivfaglig ansvarlig kommenterer at temaet med offentlighet må gjentas ofte overfor de ansatte.

Fortløpende endringer i praksis for offentliggjøring tas med de ansatte av ansvarlig for dette. De ansatte har fått kurs i Websak, journalføringsplikt og i offentlighetsloven. Utover dette får de ansatte løpende rådgivning ved konkrete behov.

Fra og med våren 2013 har det vært fokus på åpenhet fra rådmannens side. Det poengteres fra kommunen sin side at det er viktig med gjennomsiktighet. Utgangspunktet er at alle dokumenter er offentlige og legges ut på en offentlig postjournal. Her kan hver enkelt besøkende på kommunens hjemmesider gå inn i postjournalen og for selv å hente ut ethvert dokument med mindre det er unntatt offentlighet. Dersom dokumentet vurderes som unntatt offentlighet, er sensitive opplysninger sladdet eller hele dokumentet unntas offentlighet.

Mye av begrunnelsen for at kommunen har valgt at det er den enkelte saksbehandlers ansvar å vurdere offentlighet, skyldes at denne kjenner best til særlovgivningen innenfor sitt område. I forbindelse med omleggingen til en mer gjennomsiktig kommune, styres alle offisielle henvendelser til postmottak. Begrunnelsen for dette er at det er viktig å få journalført alle henvendelser og særlig det som skal til rådmann og ordfører.

Arkivfaglig ansvarlig beskriver rutinene for kommunens håndtering av offentlighet til å være i tråd med de krav som stilles fra lovgiver. Hovedregelen er likevel at man ved tvil om offentlighet skal unnta dokumentet fra offentlighet til annet eventuelt er avklart.

Postlisten gjennomgås tre ganger av arkivfaglig ansvarlig eller den han utpeker, for "korrektur lesning" før den legges ut, og er klar to dager etter at post har kommet inn. Forsinkelsen er lagt inn som en sikkerhetsventil. Rådmannens stab er klar på den skal fortsette med dette fokuset, men sørge for å få på plass de nødvendige rutinene.

9.3 Revisjonens vurderinger

Eidskog kommune er en av mange kommuner i Norge som publiserer dokumenter direkte i postjournalen på kommunens hjemmesider. Kommunen tilbyr langt mer enn loven pålegger den.

Offentlighetsloven bygger på prinsippet om meroffentlighet og dette er en viktig medvirkende faktor for å bygge tillit hos innbyggerne i kommunen. Datatilsynet ser også verdien av åpne kommuner som driver aktiv informasjonsvirksomhet. Likevel påpeker datatilsynet at kommunene må utvise varsomhet. Det er en balanse mellom full åpenhet og ivaretagelse av den enkeltes sikkerhet. Mange kommuner velger en litt mer restriktiv linje, som innebærer en form for henvendelse, i form av telefon, e-post eller oppmøte, for å få se innholdet i et dokument. Andre kommer benytter seg av løsninger der den som ønsker innsyn må rutes igjennom en bestilling før dokumentet automatisk oversendes. Dette krever litt mer for å få se et dokument, og på denne måten kan en kanskje begrense "kommunal-sladder". Det har vært tilfeller i andre kommuner hvor det har blitt diskutert om det er nødvendig at alle kan innhente

informasjon som man egentlig ikke trenger og som i verste fall kan bli misbrukt. Eksempler på dette er at hvem som helst kan finne ut hvor barnet ditt går i barnehage ved bare noen tastetrykk på kommunens nettsted, eller at man ved innsyn i søknad om skolefri avslører hvilke hus som står tomme i perioder. Dette kan om rette vedkommende innhente slik informasjon, i verste fall bli misbrukt.

Det er viktig at Eidskog kommune sørger for tilstrekkelige retningslinjer for ivaretagelsen av et utgangspunkt om åpenhet. Retningslinjene bør definere hvor åpne de skal være, og inneholde retningslinjer for hvordan offentlighet eller ikke-offentlighet skal vurderes. Dette er viktig for selve vurderingen som skal gjennomføres og hvilke hensyn som skal ivaretas. Det er også viktig for å sikre en omforent praksis av offentlighet i kommunen som er særlig viktig når det er lagt opp til at den enkelte saksbehandler skal vurdere offentlighet av egne dokumenter.

9.4 Konklusjon

Eidskog kommune praktiserer meroffentlighet utover det offentlighetsloven krever. På bakgrunn av dette konkluderer vi med at Eidskog kommune har satt i system en praksis knyttet til informasjonsflyt ut mot bruker som tilfredsstiller offentlighetslovens krav. Vi vil likevel bemerke at Eidskog kommune bør få på plass et gjennomgående rutinesett som sikrer rett etterlevelse av offentlighetsloven.

10 HVILKEN TILLIT HAR INNBYGGERENE TIL KOMMUNENS FORVALTNING

10.1 Revisjonskriterier

Hvilken tillit brukerne har til kommunens forvaltning er i utgangspunktet en subjektiv oppfatning. Vi har gjennom intervjuer forsøkt å få et bilde av hvordan innbyggerne i kommunen opplever kommunens forvaltning.

For at innbyggerne i Eidskog kommune skal ha tillit den kommunale forvaltningen er det en forutsetning at kommunen utøver en forsvarlig saksbehandling, og en forsvarlig myndighetsutøvelse. Prinsippene vi har vurdert gjennom stikkprøver av saker som ble behandlet av teknisk avdeling, byggesak i 2012.

For at innbyggerne skal ha tillit til forvaltningene er det også en forutsetning at kommunen utøver en saklig saksbehandling og myndighetsutøvelse. Vi har blant annet vurdert saklighetsprinsippet gjennom våre samtaler med ansatte på servicetorget og ved teknisk avdeling.

10.2 Data/fakta

10.2.1 Saksbehandling – teknisk avdeling

Fra overordnet analyse for Eidskog kommune 2013-2016, utarbeidet av Glåmdal sekretariat IKS, lagt frem desember 2012⁸, har vi hentet følgende KOSTRA tall som danner et bilde av

⁸ Overordnet analyse danner grunnlaget for plan for forvaltningsrevisjon som skal vedtas av kommunestyret og som deretter kontrollutvalget gjør sine konkrete bestillinger ut fra.

teknisk avdeling i Eidskog kommune sett i sammenheng med KOSTRA gruppe 10 (sammenlignbare kommuner), Hedmark fylke og landet som sådan.

Fysisk planlegging, kulturminner, natur og nærmiljø

Fysisk planlegging, kulturminner, natur og nærmiljø (konsern)	Eid-skog 2010	Eid-skog 2011	Eid-skog 2012	Kostragrupp10 2012	Hedmark 2012	Landet 2012
Netto driftsutgifter til fysisk planlegging, kulturminner, natur og nærmiljø per innbygger	415	440	449	424	516	546
Netto driftsutgifter til fysisk planlegging per innbygger	367	410	430	256	326	300
Netto driftsutgifter til plansaksbehandling per innbygger	56	63	174	151	181	191
Netto driftsutgifter til kart og oppmåling per innbygger	218	271	243	105	111	92
BDU til fysisk planlegging, kulturminnevern, natur og nærmiljø per innb.	545	648	729	899	913	1042
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid, vedtatte reguleringsplaner (kalenderdager)	140	..	137	..	..	..
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for byggesaker med 12 ukers frist (kalenderdager)	..	0	30	41	32	38
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for byggesaker med 3 ukers frist (kalenderdager)	..	18	20	22	31	19
Andel søknader om tiltak der kommunen har overskredet lovpålagt saksbehandlingstid	0	0	0	9	6	5
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid, oppmålingsforretning (kalenderdager)	100	90	116	55	77	66

www.ssb.no/Kostrat, tabell J1

Konsern: Tallene inkluderer kommunale foretak og interkommunale selskap/samarbeid.

Netto driftsutgifter=Brutto driftsutgifter - driftsinntekter. Dekkes av skatt/rammetilskudd.

Eidskog kommune ligger litt over denne KOSTRA gruppe 10 når det gjelder netto driftsutgifter per innbygger til fysisk planlegging, kulturminner osv., likevel godt under Hedmark fylket og gjennomsnittet på landsbasis. Netto driftsutgifter for oppmåling er nesten det dobbelte av tilvarende utgifter for de øvrige i sammenligningsgruppen. Dette forklartes av leder for teknisk avdeling, Jegerud, med at kommunen har tatt igjen et etterslep på midlertidig kartforretning. Dette etterslepet er nå tatt igjen, og tallene allerede fra 2013 vil gjenspeile dette.

I forhold til saksbehandlingstiden for byggesak med 3 ukers frist ligger Eidskog kommune med 20 kalenderdagers behandlingstid litt under tallet for sammenligningsgruppen (KOSTRA gruppe 10) som har et gjennomsnitt på 22 kalenderdager og under Hedmark fylket som har et gjennomsnitt på 31 kalenderdager. For saksbehandling for byggesaker med 12 ukers frist ligger Eidskog kommune godt innenfor fristen i henhold til lovkravet med 30 kalenderdagers behandlingsfrist, og under KOSTRA gruppe 10 som har et gjennomsnitt på 41 kalenderdager,

samt kortere behandlingstid enn Hedmark fylke som har et gjennomsnitt på 31 dagers saksbehandlingstid.

I samtale med leder for teknisk avdeling, opplyser Jegerud at det ikke er utarbeidet egne rutiner for teknisk avdeling, men at de benytter seg av de generelle saksbehandlingsrutinene som ligger på Kvalitetslosen ved behov. Utover dette følger de saksbehandlingsregler innenfor sine arbeidsområder, plan- og bygningsloven, matrikkelloven⁹ osv. De etterstreber å følge forvaltningslovens bestemmelser om saksbehandlingstid, "uten ugrunnet opphold" og dersom saksbehandlingstiden blir "uforholdsmessig" lang, så sender de ut et foreløpig svar med informasjon om dette¹⁰. For oppfølging av den enkelte sak har Eidskog kommune innført såkalt Plandialog, der søker kan følge saken sin elektronisk på kommunens hjemmesider. Her ligger det informasjon om status i saken, hvor langt den er kommet i behandling osv.

Jegerud opplyste videre om at det ikke forelå noen avslag i 2012. Dette samsvarer også med det som er innrapportert til KOSTRA for 2012 fra Eidskog kommune, se ovenfor. Jegerud forklarer dette med at ansatte ved teknisk avdeling bruker en del tid på dialog i forkant av at eventuell søknad kommer inn. De har fokusert på å veilede de som ønsker å søke om et tiltak, slik at søker enten endrer søknad dersom det som er planlagt omsøkt ikke vil bli godkjent eller at vedkommende frarådes fra å søke om tiltaket, i og med at innkommen søknad vil bli ilagt gebyr. Dette har resultert i at de ikke hadde et eneste avslag i 2012.

Jegerud er klar over at slike dialoger kan være tidkrevende for saksbehandler, men samtidig sparer de en del tid i form av at de slipper å fatte avslagsvedtak, samtidig som dette oppleves som god service fra innbyggerne. Her er det også en forutsetning at fagområdene innenfor teknisk avdeling, byggesak og landbruk har god dialog. Søknader kan kreve behandling både etter plan- og bygningsloven og jordlova, og dersom saksbehandler vet at søknaden vil bli avslått innenfor et av disse fagområdene, vil uansett for eksempel dispensasjon eller tiltak ikke innvilges. Jegerud fremhever det at Eidskog kommune er en liten kommune, og at de ansatte ved teknisk avdeling i stor grad kjenner kommunen og dens områder, og at dette bidrar til at de kan yte denne servicen i dialog med søker om et tiltak.

Revisjonen har som nevnt tidligere kun foretatt noen stikkprøver av saksbehandling innenfor byggesaksbehandling (se nærmere om avgrensning punkt 4.3.2). I henhold til plan- og bygningslovens § 11-1 har vi undersøkt og fått oss forelagt kommuneplan, kommuneplanens arealdel 2004-2015 vedtatt av kommunestyret 18.3.2004, herunder delplaner og vi har sett reguleringsplaner for de enkelte områdene i kommunen på kommunes kartportal, som også er tilgjengelig for alle på kommunens hjemmeside.

⁹ Lov om eigedomsregistrering, lov av 17.6.2005, nr. 101

¹⁰ Lov om behandlingssåten i forvaltningssaker, lov av 10.2.1967

§ 11a. (saksbehandlingstid, foreløpig svar).

Forvaltningsorganet skal forberede og avgjøre saken uten ugrunnet opphold.

Dersom det må ventes at det vil ta uforholdsmessig lang tid før en henvendelse kan besvares, skal det forvaltningsorganet som mottok henvendelsen, snarest mulig gi et foreløpig svar. I svaret skal det gjøres rede for grunnen til at henvendelsen ikke kan behandles tidligere, og såvidt mulig angis når svar kan ventes. Foreløpig svar kan unnlates dersom det må anses som åpenbart unødvendig.

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

Revisjonens gjennomgang av det ovenfor nevnte saksutplukket fra teknisk avdeling, avdekket ingen avvik. Alle sakene var behandlet innenfor regelverkets gitte frister. En av sakene om enkle tiltak med 3 ukers saksbehandlingstid, hadde lengre behandlingstid på grunn av ønske fra søker selv om ferdigbehandling av søknad om utslippstillatelse før videre behandling av saken.

Videre var rett gebyr ilagt i henhold til kommunens egne vedtatte gebyrsatser i "prisvedlegg til budsjett" for alle de gjennomgåtte sakene. Så langt revisjonen kunne se var også alle sakene i vårt utplukk vurdert i henhold til rett hjemmel innenfor plan og bygningsloven. Vedtakene vi gikk igjennom oppfyller forvaltningslovens krav til innhold.

10.2.2 Spørreundersøkelse

I oppstartmøte der også rådmann deltok, ble revisjonen informert om at Eidskog kommune ikke har gjennomført noen egne brukerundersøkelser innenfor brukertilfredshet rundt kommunens tjenester. Rådmann opplyser at han har hatt fokus andre veien, istedenfor å bruke ressurser på undersøkelser hvor man forsøker å kartlegge hvor fornøyde brukerne er, har det i stedet vært fokus på å skape serviceinnstilte medarbeidere i kommunen. Dette har blant annet vært tema på ledersamling våren 2013, og skal følges opp på ledersamling høsten 2013.

Revisjonen har gjennomført en spørreundersøkelse overfor tilfeldig innbyggere i Eidskog kommune som gikk på deres tillit til forvaltningen av kommunen. Spørreundersøkelsen ble gjennomført 2. august 2013.

Vi snakket med til sammen 49 personer i løpet av en dag. 29 av disse personene hadde vært i kontakt med kommunen i løpet av det siste året. De hadde i hovedsak vært i kontakt med kommunen gjennom fysisk oppmøte i servicetorget, på telefon og/eller i møte med ansatt i kommunen. Personene vi snakket med representerte et bredt aldersspenn, fra 18 år til 83 år. Vi snakket med 25 menn og 24 kvinner. Utvalget inneholder skoleelever, personer i arbeid herunder gårdbrukere, ansatt i privat virksomhet og ansatte i kommunen, sykmeldte, trygdede og pensjonister. Vi snakket med innbyggere som var født og oppvokst i kommunen, og tilflyttere til kommunen, både fra andre steder i Norge og fra andre land.

Vi spurte de vi snakket med om hva deres generelle inntrykk av servicen i kommunen var. Av beste gjennomsnittsscore på 5 fikk kommunen 3,9. Som tallet viser var mange veldig fornøyd, og kommentarene vi fikk tyder også på det. Noen kommenterte at nettsidene bør forbedres, dette gikk igjen hos flere av de vi snakket med. Teknisk avdeling ble spesielt nevnt i forbindelse med god service. NAV, som er en del av kommunen men også statlig, fikk varierende tilbakemelding. Noen som hadde vært i kontakt med NAV var veldig fornøyd, mens andre igjen var veldig misfornøyd.

På spørsmål om de ble møtt på en positiv måte av kommunens medarbeidere, svarte 41 av 49 ubetinget ja. Tre av åtte var tvilende, og fem svarte nei. To av de som svarte nei hadde vært i kontakt med NAV og møtt en ansatt som de opplevde som lite imøtekommende og sur. Disse to personene gav dette svaret uavhengig av hverandre.

På spørsmålet om de har tillit til den kommunale forvaltningen, fikk kommunen 3,8 av beste gjennomsnittsscore på 5. Flere nevnte at eldreomsorgen i kommunen er bra, og at det er et bra sted for eldre å leve. Derimot ble det trukket frem at det er for lite arbeidsplasser i kommunen.

Det ble også kommentert fra flere at kommuneøkonomien har vært vanskelig, men at det er veldig positivt at de nå ser at dette går bedre.

På spørsmål om innbyggerne har tillit til den faglige kompetansen i forbindelse med utøvelse av tjenester i kommunen, var gjennomsnittsscore på 3,6 av 5. Hvorvidt innbyggerne har tillit til at de ansatte i kommunen opptrer etisk korrekt svarte 22 av 49 ubetinget ja. 10 mente at det ble tatt avgjørelser hvor vennskap eller kjennskap nok påvirket avgjørelsene, flere nevnte at det er en liten kommune og derfor vanskelig å komme utenom. De 17 andre var usikre eller visste ikke.

Vi spurte også om politikk og administrasjon i Eidskog kommune er preget av en åpenhetskultur. 28 av de spurte svarte ja på dette, 8 mente at det ikke er det, og de resterende 13 var ikke helt sikre.

På spørsmål om de kan identifisere seg med Eidskog kommune, om dette er deres kommune, svarte 47 ja, og flere av disse svarte JA med store bokstaver. En svarte nei, og en visste ikke. Det ble kommentert at Eidskog kommune er en god kommune å bo i. De spurte var i høy grad eidskoginger og kommenterte at det er et trivelig sted å bo. Noen gikk til og med så langt som å si at det er «verdens beste» sted å bo.

På avslutningsspørsmålet vårt, om hvor fornøyde de er med kommunens tjenester alt i alt, fikk kommunen 3,8 av beste gjennomsnittsscore på 5.

10.3 Revisjonens vurderinger

10.3.1 Saksbehandling – teknisk avdeling

Revisjonen vurderer det dithen at det er etablert tilstrekkelige rutiner for saksbehandling ved teknisk avdeling ved at de benytter kommunens rutiner for saksbehandling som er å finne på Kvalitetslosen, i tillegg til at deres arbeidsområde i all hovedsak er styrt av overordnet nasjonalt lovverk som etterstrebes å følge. Ved å benytte Plandialog kan den enkelte søker lett følge sin egen sak og finne ut hvor i prosessen den befinner seg, noe som vurderes som brukervennlig. Kommunens elektroniske kartsystem med innlagte reguleringsplaner og annen informasjon for kommunens områder, er med på å bidra til tillit og åpenhet for kommunens innbyggere.

Vår gjennomgang av konkrete saker innenfor byggesak under teknisk avdeling avdekket ikke noen avvik. Utover dette er vårt generelle inntrykk at sakene behandles relativt raskt og godt innenfor lovgitte frister, og dette samsvarer med innrapporterte KOSTRA tall for saksbehandlingstid.

Vedtakene oppleves som korte og konsise, og som lettleselig. Det er klart at dersom noen av sakene vi gjennomgikk hadde vært avslag, ville de nok vært litt mer utdypende og forklarende, det nødvendiggjøres automatisk dersom avslag gis. Men for det gjennomgatte utvalg er vedtakene i henhold til regelverk.

Det at teknisk avdeling prioriterer å bruke tid på dialog for å rettlede søkere vurderes som positivt. Innbyggerne blir ikke overlatt til å søke på noe kommunens ansatte vet kommer til å bli avslått, samtidig som gebyr blir ilagt søkeren. Dialog som kan bidra til endring av

søknader, slik at de vil bli godkjent må være til innbyggeren og søkers beste, samtidig som saksbehandler kjenner saken allerede når den kommer inn, på bakgrunn av dialog i forkant.

10.3.2 Spørreundersøkelse

Spørreundersøkelsen som revisjonen gjennomførte er ikke statistisk materiale, og er ikke tilstrekkelig representativt til at man kan trekke konklusjoner på bakgrunn av dette. Men intervjurunden gir et lite bilde av innbyggere i Eidskog sin oppfatning av kommunen.

Generelt sett scorer Eidskog kommune godt på vår gjennomgang. Innbyggerne vi snakket med har høy grad av tillit til den kommunale forvaltningen, er godt fornøyd med servicen i kommunen, de har tillit til at de ansatte opptrer etisk korrekt og de opplever at det er åpenhetskultur rundt politikk og administrasjon. Kommentarer om litt dårlig nettsider er i tråd med servicetorgetts ansattes egen oppfatning. Utfordringen her er at kommunen må sette av tilstrekkelige ressurser til å ta tak i dette arbeidet.

At brukeres oppfatning av NAV er varierende er et ukjent tema. Hvor godt fornøyd brukere er med tjenester vil alltid avhenge av om resultatet av et møte med NAV er i tråd med brukerens forventede resultat. Likevel er det greit å ta med seg at et par av de vi snakket med hadde opplevd møtet med NAV som negativt, på bakgrunn av at vedkommende de møtte som opplevdes sur og lite imøtekommende. Revisjonen vet ikke om det var samme person de vi snakket med hadde møtt. Informasjonen ble gitt uavhengig av hverandre fra to forskjellige personer.

Nesten samtlige vi snakket med mener de kan identifisere seg med Eidskog kommune og opplever dette som deres kommune. For innbyggere som er født og oppvokst i kommunen er det naturlig og oppleve det som sin kommune, det er positivt at kommunen oppleves som "sin" også for tilflyttere til kommunen, både fra andre steder i Norge og til og med fra utlandet.

10.4 Konklusjon

Gjennomgangen av utplukk av saker ved teknisk avdeling og saksinformasjon for øvrig ut mot bruker, viser at Eidskog kommune har etablert en tillitsskapende praksis. Spørreundersøkelse blant Eidskog kommunes innbyggere underbygger denne konklusjonen.

LITTERATUR OG KILDEHENVISNINGER

- Lov om kommuner og fylkeskommuner, kommuneloven, lov av 25.9.1992 nr.70
- Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd, offentleglova, lov av 19.5.2006 nr. 16
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker, forvaltningsloven, lov av 10.2.1967
- Lov om eigedomsregistrering, matrikkellova, lov av 17.6.2005 nr. 101
- Lov om planlegging og byggesaksbehandling, plan- og bygningsloven, lov av 27.6.2008 nr. 71

11 VEDLEGG

- Vedlegg 1: Spørreskjema – servicetorgetts brukere
- Vedlegg 2: Spørreskjema – innbyggere i Eidskog kommune

Spørsmål til servicetorgets brukere i Eidskog 18.6.2013:

1. Hva er bakgrunnen for din henvendelse til kommunen i dag?
2. Har du forsøkt å finne ut av det du lurte på i dag, i forkant på nett?
3. I tilfelle forsøk på nett; Var nettsiden enkel å forstå? Gav den noe svar på det du lurte på?

Meget god god middels dårlig meget dårlig

4. Har du forsøkt å ringe servicetorget, i så fall hvordan ble du møtt på telefon?

Meget god god middels dårlig meget dårlig

5. Fikk du den hjelpen du trengte nå, ved ditt fysiske oppmøte på servicetorget?

Meget god god middels dårlig meget dårlig

6. Hvordan føler du at du blir møtt i servicetorget?

Meget god god middels dårlig meget dårlig

Spørsmål til innbyggere i Eidskog 1.8.2013:**Innledning:**

Bor du i Eidskog kommune?

1. Har du hatt kontakt med kommunen det siste året?

Nett Telefon Servicetorget Avtalt møte

2. Hva er ditt inntrykk av servicen i kommunen?

Meget god god middels dårlig meget dårlig

Eventuelle kommentarer:

3. Blir du møtt på en positiv måte av kommunens medarbeidere?**4. Har du tillit til den kommunale forvaltningen i Eidskog kommune?**

Meget god god middels dårlig meget dårlig

Eventuelle kommentarer:

5. Har du tillit til den faglige utøvelsen av tjenester i kommunen?

Meget god god middels dårlig meget dårlig

6. Har du tillit til at ansatte i kommunen opptrer etisk korrekt? (stikkord; vennskap og kjennskap som kan påvirke avgjørelser)**7. Er politikk og administrasjon i eidskog kommune preget av en åpenhetskultur?**

8. Kan du identifisere deg med Eidskog kommune – er den “din” kommune?

9. Alt i alt - hvor fornøyd er du med Eidskog kommunes tjenesteyting?

Meget god god middels dårlig meget dårlig

Avslutning:

Kjønn:

Alder:

Er du ansatt i Eidskog kommune: