

Oppfølging av henvendelser til kommunen

Kvitsøy kommune, mai 2021



INNHOOLD

Oppdraget.....	3
Sammendrag	4
Rådmannens kommentar.....	8
1 Innledning.....	9
1.1 Revisjonskriterier og metode	9
2 Fakta og vurderinger	10
2.1 Organisering og registrering av henvendelser	10
2.2 Saksbehandling og besvarelse av henvendelser	14
2.3 Innsyn	21
2.4 Innbyggernes opplevelse	25
Vedlegg	34

OPPDRAGET

Bestilling:

Kontrollutvalget i Kvitsøy kommune bestilte 13.11.2019 en forvaltningsrevisjon om oppfølging av henvendelser til kommunen.

Formål:

Formålet med prosjektet er å vurdere Kvitsøy kommunes saksbehandlingsrutiner og praksis for å ta imot og besvare ulike typer henvendelser fra innbyggerne.

Problemstillinger

- Hvordan blir innbyggerhenvendelser mottatt/ registrert av kommunen?
- Hvordan fungerer kommunens rutiner for saksbehandling, besvarelse og oppfølging av henvendelser?
- Utføres kommunens saksbehandling og oppfølging 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 forvaltningsrevisor Elin F. Bjerke og gjennomgått av oppdragsansvarlig Tore Kristensen.

SAMMENDRAG

Om prosjektet

Formålet med prosjektet har vært å vurdere kommunens rutiner og praksis for å ta imot og besvare ulike typer henvendelser fra innbyggerne. Vi har gjennomført spørreundersøkelse blant innbyggerne om deres opplevelse av kontakten med kommunen. I tillegg har vi intervjuet sekretær i sentraladministrasjonen, arkivleder, rektor ved Kvitsøy skole og Helse- og omsorgssjef 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 to og tre 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 rutinene og saksbehandlingen fungerer på en god måte.

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. Totalt sett synes også innbyggerne å være godt fornøyd med kontakten med kommunen. Vi finner imidlertid noen svakheter:

- Kommunen mangler rutiner for hvordan en skal behandle muntlige henvendelser.
- Kommunens innbyggere er minst fornøyd med brukervennligheten til kommunens digitale tilbud.

Registrering av innbyggerhenvendelser

Kommunen har ikke system for å registrere innbyggerhenvendelser med mindre det er en arkivverdig sak som skal lagres i kommunens saks- og arkivsystem. Det er heller aldri gjennomført kartlegginger av antall henvendelser kommunen mottar i løpet av en gitt periode, eller hvilke kommunikasjonskanaler som blir benyttet. Det foreligger derfor ingen oversikt over antall henvendelser kommunen får i løpet av en periode, hva innbyggerne henvender seg om eller hvilke kommunikasjonskanaler som blir hyppigst benyttet. Vi får opplyst at kommunen i 2020 har hatt økt fokus på å veilede innbyggerne til nettsiden slik at de kan være selvhjulpne samt at veiledning til selvhjelp nå er innbakt i rutinen. Ved å gjennomføre kartlegginger av typen henvendelser kommunen mottar samt hvilke kommunikasjonskanaler som benyttes, kan kommunen blant annet få informasjon om hvilke områder det kommer flest henvendelser og om innbyggernes bruk av elektronisk kommunikasjon øker. Eksempelvis kan en gjennomføre kartlegginger en fast måned i året for å undersøke omfang av henvendelser samt endring over tid. Dette vil kunne gi informasjon om tiltakene som settes inn for nå målet om å lære opp innbyggerne til bruk av elektronisk kommunikasjon, faktisk virker.

Kommunen har ingen funksjon på nettsiden hvor innbyggerne kan gi beskjed hvis de ikke finner det de leter/ søker etter. En slik funksjon kan bidra til mer effektiv innbyggerdialog ved at nettsiden blir tilpasset innbyggernes behov og kommunen kan frigjøre ressurser som brukes til å besvare henvendelser. I kommunetesten utført i 2019 fikk kommunen blant annet trekk for at de

manglet en del informasjon på nettsiden, eller at informasjonen var vanskelig å finne. Kommunen har gjort endringer på nettsiden siden den gang, men vi fant fremdeles noen svakheter i vår gjennomgang. Spørreundersøkelsen til innbyggerne indikerer at kommunen får en god del henvendelser via telefon og personlig oppmøte, og svært få henvendelser via digitale skjema. Helse- og omsorgssjef oppgir at de får flere søknader om sykehjems plass levert personlig. Vi anbefaler kommunen å vurdere tiltak for å gjøre nettsiden mer brukervennlig slik at kommunen legger til rette for økt bruk av elektronisk kommunikasjon. Kommunen bør også vurdere å gjennomføre kartlegginger av henvendelser kommunen mottar, for å gjøre tiltakene som settes inn mest mulig treffsikre, samt muliggjøre måling av effekten av tiltakene. De positive gevinstene av direkte kontakt med innbyggerne gjennom personlig oppmøte, telefon og e-post må selvfølgelig avveies.

Rutiner for saksbehandling, besvarelse og oppfølging av hendelser

Revisjonen har inntrykk av at kommunen hovedsakelig følger forvaltningslovens bestemmelser knyttet til tilbakemelding på henvendelser. Stikkprøvene som ble gjennomført i Public 360 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 ubesvarte dokumenter. Kommunen har også rutiner for å følge opp ansattes restanser månedlig.

Kommunens overordnede rutiner for saksbehandling og arkivering i forhold til arkivlova med forskrift på et overordnet nivå anses hovedsakelig tilfredsstillende. Kommunen har derimot ingen rutiner som sier noe om hvordan henvendelser generelt skal mottas og besvares. Hå kommune har eksempelvis en kommunikasjonsstrategi som skal veilede de ansatte om hvordan de skal kommunisere internt og eksternt. Her fremkommer det blant annet at de ansatte skal være imøtekommende og inkluderende, samt at informasjonen og dialogen med innbyggerne skal være klar og forståelig. Kvitsøy kommune har heller ingen rutiner for hvordan en skal behandle muntlige henvendelser som er en del av en sak som skal arkiveres. I intervjuene fremgår det at praksis ved muntlige henvendelser er at det skal etterspørres noe skriftlig hvis det er saksrelatert. Ettersom dette ikke er formalisert i skriftlige rutiner blir det sårbart, spesielt ved utskiftninger av personell. I spørreundersøkelsen til innbyggerne oppgir enkelte respondenter at de ikke har fått svar på sine henvendelser. Vi anbefaler kommunen å utarbeide rutiner for henvendelser slik at en sikrer at alle henvendelser blir besvart. Herunder rutiner for hvordan en skal behandle muntlige henvendelser.

Basert på stikkprøver gjennomført i Public 360 har revisjonen inntrykk av at kommunens rutiner knyttet til saksbehandling og arkivering følges. Arkivverket har etter sitt tilsyn også inntrykk av at registrering og arkivering i kommunens sak-/ arkivsystem fungerer på en god måte.

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

Innsyn

Kvitsøy kommune har en journal som registrerer inn- 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. Publikum som ønsker innsyn i saker på postlisten som er offentlige, må bestille dem. Dette er vanlig praksis i de fleste kommuner revisjonen har sjekket. Kontroll av postlisten viser at den oppdateres ukentlig,

slik rutinen sier, samt at kommunen er flink med å foreta gradering av taushetsbelagte opplysninger.

Innbyggernes opplevelse av kontakten med kommunen

Innbyggerne som har svart på spørreundersøkelsen er hovedsakelig godt fornøyde med kontakten med kommunen, men vi finner noen unntak. I underkant av 90 prosent av respondentene oppgir at de fikk den hjelpen de trengte da de henvendte seg til kommunen. Innbyggerne i undersøkelsen oppgir at de er mest fornøyde med kommunens tilgjengelighet (gjennomsnittsscore 4,8) og minst fornøyde med brukervennligheten til kommunens digitale tilbud (gjennomsnittsscore 4,2). Mellom tre og fem innbyggere oppgir at de er lite fornøyde med kommunens service, responstid, tilgjengelighet og kommunikasjon¹.

Totalt sett får altså kommunen nokså gode tilbakemeldinger knyttet til hvor fornøyde innbyggerne er med kommunens service, responstid, tilgjengelighet, kommunikasjon og brukervennligheten til det digitale tilbudet, men vi finner noen forskjeller mellom tjenesteområdene. Respondentene som har tatt kontakt med kommunen angående Kultur, Teknisk og plan, samt Politikk og administrasjon er mest fornøyde med kommunens service, responstid, tilgjengelighet, kommunikasjon samt brukervennligheten til det digitale tilbudet². På den andre siden er det respondentene som har tatt kontakt med kommunen angående Barnehage og skole samt Helse, omsorg og velferd som oppgir at de er minst fornøyde med alle indikatorene³, og de er minst fornøyde med brukervennligheten til det digitale tilbudet (gjennomsnittsscore 3,0). Oppdatering av nett- og Facebook-side, samt at søkefunksjonen på kommunens nettside har vært nede en periode, kan ha hatt betydning for innbyggernes opplevelse av brukervennligheten til kommunens digitale tilbud i perioden. Tilbakemeldingene antyder også at terskelen for å bruke kommunens digitale tilbud for enkelte er høy. Eksempelvis fremkom det av intervju at sykehjemmet mottar en del søknader manuelt til tross for at disse er tilgjengelige via kommunens nettside. Det faktum at skolen, barnehagen og sykehjemmet ikke har dedikerte ressurser som alltid er tilgjengelige for å besvare henvendelser i åpningstiden ser og ut til å ha negativ effekt på innbyggernes opplevelse av kontakten med disse tjenestene i kommunen. Skolens telefonsystem viser per i dag ikke hvem som har ringt, dette kan også ha negativ effekt på innbyggernes inntrykk av kommunen. Telefonsystemet skal fases ut i 2021/2022. Vi får opplyst at innbyggerne ved hastesaker kan ta kontakt med både skolen, barnehagen og sykehjemmet gjennom sekretær i sentraladministrasjonen. Skolen har et eget system for henvendelser med foresatte via Visma Flyt Skole som vi får opplyst blir kontrollert minst to ganger til dagen av kontaktlærerne.

Spørreundersøkelsen antyder også at valg av kommunikasjonskanal har betydning for innbyggernes opplevelse av kontakten med kommunen. De som er mest fornøyde med kommunens service, responstid, tilgjengelighet og kommunikasjon har tatt kontakt gjennom telefon og personlig oppmøte, mens de som har tatt kontakt via e-post og andre digitale plattformer er litt mindre fornøyde. Det er naturlig at henvendelser via personlig oppmøte og telefon prioriteres foran e-post og henvendelser via andre digitale plattformer. Det antyder også at innbyggerne setter pris på den direkte kontakten med kommunen gjennom personlig oppmøte og

¹ Respondentene har avgitt score 1 og 2.

² Gjennomsnittsscore på mellom 4,0 – 5,4.

³ Gjennomsnittsscore på mellom 3,0 – 4,5.

telefon. Tydelig informasjon om fremgangsmåte og forventet responstid ved digitale henvendelser kan gi innbyggerne en forutsigbarhet i forhold til hva det er naturlig å forvente av kommunen når en sender inn en henvendelse.

Anbefalinger oppsummert

Revisjonen anbefaler kommunen å:

- utarbeide rutiner for henvendelser slik at en sikrer at alle henvendelser blir besvart.
Herunder:
 - å utarbeide rutiner for hvordan en skal behandle muntlige henvendelser.
- vurdere tiltak for å gjøre nettsiden mer brukervennlig slik at kommunen legger til rette for økt bruk av elektronisk kommunikasjon. Herunder:
 - å gjennomføre kartlegginger av henvendelser kommunen mottar for å gjøre tiltakene som settes inn mest mulig treffsikre, samt muliggjøre måling av effekten av tiltakene.

RÅDMANNENS KOMMENTAR

Rådmannens kommentar mottatt 09.05.2021:

«Rådmannen takker Rogaland revisjon for rapporten «Oppfølging av henvendelser til kommunen». Rapporten viser at Kvitsøy kommune har ansatte som følger opp henvendelser til kommunen, at innbyggerne i det store og hele er godt fornøyd med den servicen som blir gitt og at kommunen på de fleste områder har regler og prosedyrer som sikrer at lovkravene blir fulgt.

Rådmannen er tilfreds med at funnene i rapporten stemmer med det bilde som vi selv har av egen organisasjon. Kvitsøy kommune er en kommune som yter god service, men som kontinuerlig foretar kost/nytte-vurderinger av potensielle tiltak, og som ser disse opp mot størrelsen til kommunen.

Det viktigste funnet, slik rådmannen ser det, er den opplevde forskjellen i servicenivå mellom tjenestestedene og kommunehuset. Dette er helt naturlig da kommunehuset har betjening i hele arbeidstiden som skal ta imot henvendelser, mens det på skolen, i barnehagen og på kombisenteret er slik at de ansatte tar telefonen og imot besøkende midt i annet arbeid. Det er derfor viktig å huske på at langt de fleste henvendelser vedrørende tjenestetilbud skal til innbyggjerservice på kommunehuset, og ikke til tjenestestedene. Slik rådmannen ser det blir det derfor viktigere at vi blir bedre på å hjelpe innbyggerne med å stille henvendelsen til innbyggjerservice enn å skulle binde opp arbeidstid til pedagoger, sykepleiere og fagarbeidere på tjenestestedene.

Når det gjelder de andre anbefalingene vil dette bli behandlet som innspill i vårt generelle arbeid rundt digitalisering, forbedring av nettsider og det kontinuerlige arbeidet som skjer i vår egenvurdering av tjenestene som blir utført. Det blir således ikke igangsatt enkelttiltak som følge av rapporten.»

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 årsplan for forvaltning og kultur 2020, arbeidsdokument

I denne forvaltningsrevisjonen har vi brukt dokumentgjennomgang, intervjuer samt spørreundersøkelse til innbyggerne i kommunen. Vi har intervjuet ansvarlig for å ta imot henvendelser i sentraladministrasjonen, arkivleder samt rektor ved Kvitsøy skole og Helse- og omsorgssjef. I tillegg har vi hatt korrespondanse med kommunalsjef forvaltning og kultur. Lenke til spørreundersøkelsen ble lagt ut på kommunens hjemme- og Facebook-side. Undersøkelsen gjaldt innbyggernes opplevelse av kontakten med kommunen det siste året. Vi fikk totalt 41 svar. Dette tilsvarer 10 prosent av kommunens innbyggere over 18 år per 31.12.20⁴. Av respondentene som deltok hadde 71 prosent, dvs. 29 innbyggere⁵, tatt kontakt med Kvitsøy kommune det siste året via personlig oppmøte, telefon, e-post, Facebook eller digitalt skjema. Revisjonen har gjennomført en lignende undersøkelse i Hå kommune i 2020 og sammenligning med Hå kommune blir benyttet i enkelte tilfeller. 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.

⁴ Kilde: <https://www.ssb.no/statbank/table/11805/tableViewLayout1/>

⁵ Tilsvarer 7,2 prosent av kommunens innbyggere over 18 år.

2 FAKTA OG VURDERINGER

Det er en nær sammenheng mellom oppfølging av lovkrav og rutiner. I rapporten belyses derfor problemstilling to og tre 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 OG REGISTRERING AV HENVENDELSER

2.1.1 REVISJONSKRITERIER

Ifølge kommunens interne arbeidsdokument *Årsplan for forvaltning og kultur 2020* var et av kommunens hovedansvarsområder i 2020 innen service å *se på henvendelser og rutiner samt opplæring av innbyggere til bruk av elektronisk kommunikasjon.*

På bakgrunn av ovenstående utleder vi følgende revisjonskriterier:

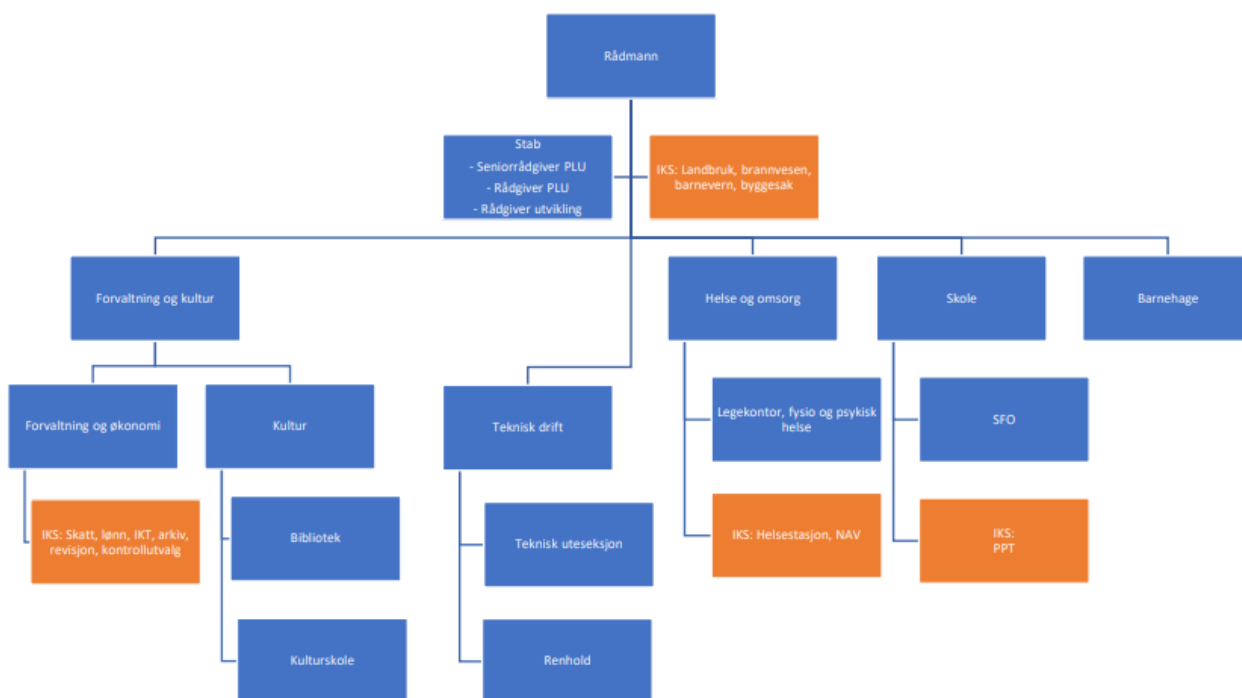
- Kommunen bør veilede innbyggerne til bruk av elektronisk kommunikasjon.

2.1.2 ORGANISERING

Sektor for forvaltning og kultur skal ifølge *Årsplan for forvaltning og kultur 2020* serve innbyggere og medarbeidere innenfor gitte rammer for å sikre forsvarlig drift og gode tjenester, basert på den politiske styringen. Avdeling for forvaltning og økonomi innehar de mest ordinære administrative forvaltningsoppgavene i kommunen⁶. Hovedvekten er økonomi, personal, arkiv og sentralbord. Figur 1 viser organisasjonskart for Kvitsøy kommune.

⁶ Kilde: Årsmelding Kvitsøy kommune 2019

Figur 1: Organisasjonskart for Kvitsøy kommune:



Kilde: Arkivplan Kvitsøy kommune

Innen sektor for forvaltning og kultur finner en økonomi, kultur, service, arkiv, personal, digitalisering, samfunn og utvikling samt samarbeidsavtaler. Service har blant annet ansvar for alle henvendelser til sentraladministrasjonen ved eksempelvis personlig oppmøte, per telefon og e-post til kommunens felles e-postadresse. Sentralbordet registrerer også arkivverdige dokumenter i kommunens sak- og arkivsystem.

I 2020 hadde kommunen innen service blant annet som hovedansvarsområde å se på henvendelser og rutiner samt opplæring av innbyggere til bruk av elektronisk kommunikasjon⁷. Vi får opplyst av kommunalleder forvaltning og kultur at kommunen i 2020 i forbindelse med ny nettside, nye digitale skjema og book-up kalender hadde økt fokus på at innbyggerne skulle veiledes til nettsiden og være selvhjulpne i stedet for at kommunens ansatte gjorde det for dem. Veiledning til selvhjelp er nå innbakt i rutinen i etterkant av økt fokus i 2020.

⁷ Kilde: Årsplan for forvaltning og kultur 2020, arbeidsdokument

2.1.3 REGISTRERING AV HENVENDELSER

Kommunen registrer innbyggerhenvendelser som er arkivverdige i kommunes sak- og arkivsystem. Henvendelser som ikke er arkivverdige blir ikke registrert. Kommunen har dermed ikke oversikt over mengden henvendelser eller hvilke kommunikasjonskanaler som blir hyppigst brukt. Vi får opplyst at mengden henvendelser er redusert den siste tiden, det er færre personlige henvendelser etter Covid-19 og kommunen får færre telefonhenvendelser etter at Stavanger kommune overtok ansvaret for byggesaksbehandlingen i kommunen. Kommunens rådhus var stengt for besøkende i perioden mars-april 2020. I Hå kommune gjennomførte de i 2018 og 2019 målinger av hvordan kommunens innbyggere tok kontakt med servicetorget. Målingen i 2018 ble gjort i slutten av året mens målingen i 2019 var basert på to tilfeldig valgte uker i 2019. Tallene var ikke direkte sammenlignbare, men de ga en oversikt.

Vi får opplyst av sekretær at typen henvendelser som kommunen får og følger opp kan skille seg fra større kommuner. Eksempelvis ved at sekretær blant annet hjelper til med kopiering, scanning og å sette på plass SIM-kort. Kommunen opplever at den får igjen for ressursene en bruker på slike henvendelser gjennom at innbyggerne blant annet stiller opp ved frivillig arbeid.

Sekretær i sentraladministrasjonen prøver å svare ut henvendelsene som kommer inn eller sender dem videre, eksempelvis opplyser om hvem de kan kontakte i Stavanger kommune hvis det gjelder byggesak. Vi får oppgitt at sekretær har tilegnet seg kunnskap over tid om kommunens ulike tjenester og at hun på bakgrunn av dette kan svare ut en stor andel henvendelser som kommer inn. Det er ingen system på hvordan sekretær skal tilegne seg informasjon om kommunens ulike tjenester.

2.1.4 FORBRUKERRÅDETS KOMMUNETEST

Forbrukerrådet gjennomfører annen hvert år en kommunetest hvor de tester hvor godt kommunene kommuniserer opplysninger om ulike tjenester og tilbud. Sist kommunetest ble gjennomført i 2019 hvor samtlige 422 kommuner i Norge ble testet. For å få et realistisk inntrykk av hvordan folk blir møtt, har testmedarbeiderne stilt spørsmål som om de var privatpersoner. Forbrukerrådet har i testen blant annet søkt informasjon om SFO, byggesaksbehandling og muligheten for å få fast hjemmehjelp. Svarene er vurdert etter hurtighet og relevans. I testen er det sendt tre separate e-poster og ringt to telefonsamtaler til hver kommune. I tillegg har forbrukerrådet lett etter 24 forskjellige informasjonselement på hver kommunes nettside på både mobil og stasjonær PC. De som har utført testen har lett etter hvert informasjonselement i ca. 1,5 minutter. Kvitsøy kommune fikk totalt 46,1⁸ poeng av totalt 100 i testen, dette tilsvarer plass 301 av 422 kommuner i Norge. Kommunen oppnådde lavest score innen pleie og omsorg samt tekniske tjenester. Resultatet av undersøkelsen viser at kommunen i all hovedsak får gode score når det gjelder responstid på e-post og telefon mens den mangler en del informasjon på nettsiden eller at informasjonen er vanskelig å finne. Forbrukerrådet finner blant annet ingen informasjon

⁸ Resultatene er satt sammen til et vektet gjennomsnitt, slik at noen henvendelser teller mer enn andre. Tekniske tjenester veier tyngst, med 35 prosent, pleie og omsorg veier 25 prosent, helse 7,5 prosent, barn og skole 20 prosent, og diverse informasjonstjenester 12,5 prosent.

på nettsiden om hvordan en kan klage på renovasjonstjenester eller informasjon om pris for å få behandlet en byggesøknad.

Vi har undersøkt kommunens nettside og Facebook-side og opplever at de gir et nokså godt førsteinntrykk av kommunen. Enkelte funksjoner er derimot litt vanskelig å finne på nettsiden og søk her har ikke i alle tilfeller gitt oss det vi har lett etter, eksempelvis søk på *varsle om feil*. Denne funksjonen er tilgjengelig hvis en klikker seg inn på *Teknisk og plan* og blar et godt stykke ned. Offentlig postliste er heller ikke tilgjengelig fra kommunens startside, men den er tilgjengelig under fane *politikk/ administrasjon* og den er søkbar. Her finner en per april 2021 to lenker til postlister, men det er kun den ene som virker. *Varsle om feil* samt *innsyn/ offentlig postliste* er en funksjon som de aller fleste kommuner revisjonen har undersøkt har på kommunens startside, eksempelvis Hå, Sola og Hjelmeland kommuner. Det er ingen funksjon på Kvitsøy kommunes nettside hvor en kan gi tilbakemelding hvis en ikke finner det en søker/leter etter. Vi får opplyst av kommunalleder forvaltning og kultur at tilbakemeldingsfunksjon på nettsiden ikke har vært tematisert, noe det kunne ha vært. Vi får videre opplyst at kommunen jevnlig opplever å få e-post fra ulike personer dersom noe på nettsiden mangler, det er feil eller de ikke finner frem.

2.1.5 VURDERING

Kommunen har ikke system for å registrere innbyggerhenvendelser med mindre det er en arkivverdig sak som skal lagres i kommunens saks- og arkivsystem. Det er heller aldri gjennomført kartlegginger av antall henvendelser kommunen mottar i løpet av en gitt periode, eller hvilke kommunikasjonskanaler som blir benyttet. Det foreligger derfor ingen oversikt over antall henvendelser kommunen får i løpet av en periode, hva innbyggerne henvender seg om eller hvilke kommunikasjonskanaler som blir hyppigst benyttet. Vi får opplyst at kommunen i 2020 har hatt økt fokus på å veilede innbyggerne til nettsiden slik at de kan være selvhjulpne samt at veiledning til selvhjelp nå er innbakt i rutinen. Ved å gjennomføre kartlegginger av typen henvendelser samt hvilke kommunikasjonskanaler som benyttes, kan kommunen blant annet få informasjon om hvilke områder det kommer flest henvendelser og om innbyggernes bruk av elektronisk kommunikasjon øker. Eksempelvis kan en gjennomføre kartlegginger en fast måned i året for å undersøke omfanget av henvendelser samt endring over tid. Dette vil kunne gi informasjon om tiltakene som settes inn for nå målet om å lære opp innbyggerne til bruk av elektronisk kommunikasjon, faktisk virker.

Kommunen har ingen funksjon på nettsiden hvor innbyggerne kan gi beskjed hvis de ikke finner det de leter/ søker etter. En slik funksjon kan bidra til mer effektiv innbyggerdialog ved at nettsiden blir tilpasset innbyggernes behov og kommunen kan frigjøre ressurser som brukes til å besvare henvendelser. I kommunetesten utført i 2019 fikk kommunen blant annet trekk for at de manglet en del informasjon på nettsiden, eller at informasjonen var vanskelig å finne. Kommunen har gjort endringer på nettsiden siden den gang, men vi fant fremdeles noen svakheter i vår gjennomgang. Spørreundersøkelsen til innbyggerne -som vi kommer tilbake til i kapittel 2.3- indikerer at kommunen får en god del henvendelser via telefon og personlig oppmøte, og svært få henvendelser via digitale skjema. Helse- og omsorgssjef oppgir at de får flere søknader om sykehjemsplass levert personlig, dette fremgår av kapittel 2.2. Vi anbefaler kommunen å vurdere tiltak for å gjøre nettsiden mer brukervennlig slik at kommunen legger til rette for økt bruk av

elektronisk kommunikasjon. Kommunen bør også vurdere å gjennomføre kartlegginger av henvendelser kommunen mottar, for å gjøre tiltakene som settes inn mest mulig treffsikre, samt muliggjøre måling av effekten av tiltakene. De positive gevinstene av direkte kontakt med innbyggerne gjennom personlig oppmøte, telefon og e-post må selvfølgelig avveies.

2.2 SAKSBEHANDLING OG BESVARELSE AV HENVENDELSER

2.2.1 REVISJONSKRITERIER

Forvaltningsloven

§ 11a. Saksbehandlingstid, foreløpig svar⁹:

«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.»

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

Kommunens rutiner for postmottak inneholder rutiner for:

- Åpning og sortering

⁹ Forvaltningslovens kapittel 3 angir alminnelige saksbehandlingsregler.

- Registrering og fordeling
- Skanning og tilknytning
- Saksbehandling/ utgående korrespondanse
- Utlån av dokumenter
- Arkivlegging/ avskrivning av journalposter og saker
- Restanselister

Facebook rutine:

Kommunens rutine i forhold til henvendelser på Facebook får vi opplyst er: Kommunen kan svare på enkle forespørsler på Facebook/ messenger, men hvis henvendelsen krever saksbehandling eller et lenger svar bes de ta kontakt per post eller e-post, eller per telefon i kommunens åpningstid.

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 rutiner for postmottak skal følges.
- Kommunen skal følge forvaltningslovens bestemmelser knyttet til tilbakemelding.
- Kommunen skal ikke drive saksbehandling på Facebook.

2.2.2 ARKIVORGANISERING OG RUTINER

Kvitsøy 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 arkiv¹⁰. 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 Kvitsøy kommune, og arkivloven med forskrifter ligger til grunn for retningslinjene.» 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 skal oppdateres jevnlig i forhold til nye lover og regler, og i forhold til endringer i strukturen i organiseringen av kommunen¹¹. Det er arkivleder som er ansvarlig for å oppdatere og revidere arkivplanen ved behov eller etter politiske vedtak. Leder på hver enkelt avdeling er ansvarlig for opplæring i saksbehandlingsrutiner ved nyansettelser og endringer, mens arkivleder har ansvar for support på alle avdelingene. Vi får opplyst av arkivleder at kommunen i år har

¹⁰ Kilde: <https://ikarogaland.no/om-ika/organisasjon/>

¹¹ Kilde: Kvitsøy kommunes Arkivplan

opprettet et team i Teams hvor de ansatte kan stille spørsmål og bli informert om arkiv. Her er det blant annet lagt ut presentasjoner og filmer, hovedsakelig om sak- og arkivsystemet Public 360.

I arkivplanen finner en oversikt over hvilke arkiv som finnes, hvordan de er organisert, hvilke fagsystemer de er tilknyttet samt rutiner for arkivering. I rutinene for arkivering fremgår det blant annet hva som skal gjøres ved mottak av skriftlige henvendelser per brev eller e-post som er arkivpliktige. Arkivplanen inneholder ikke rutiner for muntlige henvendelser. Kommunen har heller ingen rutiner som sier noe om hvordan henvendelser generelt skal mottas og besvares. Hå kommune har eksempelvis en kommunikasjonsstrategi som skal veilede de ansatte om hvordan de skal kommunisere internt og eksternt¹². Her fremkommer det blant annet at de ansatte skal være imøtekommende og inkluderende, samt at informasjonen og dialogen med innbyggerne skal være klar og forståelig. Hå kommunens årsmelding for 2019 sier i tillegg følgende om henvendelser: «*Alle som henvender seg til kommunen skal 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*».

Kommunen innførte i januar 2008 sak/arkivsystemet ESAK (Noark 4-system), og i 2020 byttet kommunen til sak- og arkivsystemet Public 360. Public 360 brukes for kommunens saksarkiv, planarkiv, gårds- og bruksarkiv, samt personalarkiv. Alle saker registrert etter denne tid er elektronisk registrert, men kommunen har fortsatt papirbasert arkiv i tillegg. Av øvrige objektarkiv i kommunen finnes elevarkiv på skolen, arkiv over barnemapper i barnehagen, samt adskilte klient/ pasientarkiv for pleie- og omsorgsavdeling, legekantor, helsestasjon og psykisk helse. Alle objektarkiv er papirbaserte, men flere registreres i tillegg i ulike fag/arkivsystem. Skole og barnehage tok i bruk Public 360 fra juni 2020. I oktober 2020 ble Kvitsøy skole fulldigital, med en integrasjon mellom Visma flyt skole og Public 360.

Arkivverket gjennomførte tilsyn i Kvitsøy kommune 30.01.2020. Tilsynet hadde hovedfokus på arkivorganisering og elektronisk arkivdanning, blant annet arkivplan, journalføring og fagsystemer. I endelig tilsynsrapport blir det påpekt at det er positivt at kommunen har et medlemskap hos IKA Rogaland og benytter seg av depottjenester, kurs og rådgivning derfra. Etter tilsynet fikk kommunen åtte pålegg på bakgrunn av oppdagete avvik, deriblant å oppdatere arkivplanen, å utarbeide rutiner for elektronisk behandling av arkivdokumenter samt rutine for journalføring i ytre enheter. Vi får opplyst at kommunen per mars 2021 fortsatt jobber med å lukke noen av avvikene, blant annet knyttet til rutiner i HS-pro – helsesykepleiers journalsystem. Avvik knyttet til bortsettingsarkivet som automatisk brannalarm vil kommunen vente med til de får nye lokaler, muligens i nytt skolebygg.

¹² Kilde: Forvaltningsrevisjon Hå kommune 2020; Oppfølging av henvendelser til kommunen, Rogaland Revisjon IKS.

2.2.3 MOTTAK OG BESVARELSE AV HENVENDELSER

Mottak av skriftlige henvendelser

Kvitsøy kommune har så godt som felles postmottak, da alt av post som sendes kommunen per brev og e-post gjennomgås, registreres og distribueres fra postmottak ved sentralbordet på kommunehuset til kommunens ansatte og øvrige avdelinger¹³. Post som sendes direkte til kommunens øvrige avdelinger gjennomgås på den enkelte avdeling. Alt av arkivverdig post for det sentrale saksarkivet, personalarkivet, gårds- og bruksarkivet og planarkivet oversendes postmottak på kommunehuset for registrering. Annen post registreres og arkiveres i den enkelte avdeling. Dette dreier seg hovedsakelig om inn- og utgående post til pasientjournaler og elevmapper.

Sentralbordet åpner og gjennomgår all post som kommer til kommunehuset, inklusive e-post og elektroniske forsendelser. Det er den enkelte saksbehandler sitt ansvar å påse at også personlig adressert post (blir ikke åpnet av sentralbordet) som skal arkiveres, sendes til kommunens epostadresse for registrering. Personlig adressert post og personlig adressert e-post, samt post til politiske partier leveres uåpnet direkte til rette vedkommende. Hvis det viser seg å være sakspost, følges retningslinjer for personlig levert post. All resterende post åpnes. Arkivverdig post går til registrering og distribueres til rett saksbehandler via Public 360. Det samme gjelder for elektroniske forsendelser som kommer via Svar INN direkte i Public 360 og fra Alt Inn. Alle papirbaserte dokumenter som skal registreres stemples med godkjent stempel.

Registrering av dokumenter, og opprettelse av nye saker i Public 360 blir hovedsakelig gjort av arkivleder og sekretær som påfører gjeldende arkivkoder og saksbehandler. Journalpost fordeles til rett saksbehandler og brukergruppe. Før opprettelse av ny sak søker en igjennom arkivsystemet for å se om journalposten tilhører en allerede opprettet sak. Saksbehandlere/arkivar er ansvarlig for å skjerme dokumenter med graderte opplysninger mot innsyn under saksbehandlingsprosessen.

Saksbehandler er ansvarlig for at journalposter med restanse følges opp og avskrives. Inngående brev får ikke en automatisk forfallsfrist i Public 360, men hver saksbehandler kan i web delen i Public 360 åpne «mine ubesvarte dokumenter» og finne alle sakene en har ansvar for, men som ikke er ferdige. Saksbehandler skal påtegne behandlingsmåte når journalposten avskrives. I web delen i Public 360 kan saksbehandler avskrive dokumentet. Det er flere måter å avskrive en journalpost som har restanse. Saksbehandler kan eksempelvis påføre journalposten avskrivningsopplysning TE (brevet er tatt til etterretning), TLF (Besvart telefonisk), TO (Brevet er tatt til orientering), eller de kan svare med utgående brev direkte fra sak- og arkivsystemet.

Når en sak er ferdig skal saksbehandler sette saken til *ferdigbehandlet* – «avsluttet av saksbehandler». Saksbehandler skal ha oversikt over at alle dokumenter som tilhører saken er journalført og at dokument ligger ved, samt at dokumentet er i riktig filformat for senere elektronisk arkivlegging. Dokumentene og sakene som er ferdigbehandlet hos saksbehandler, vil nå legge seg i listen hos ansvarlig arkivar «hjem klar for ferdigstillelse» som et siste ledd i

¹³ Kilde: Kvitsøy kommunes Arkivplan

prosedyren hvor arkivar avslutter og arkiverer saken. Lar saken seg ikke arkiveres grunnet feil hos saksbehandler, er det hovedarkivars oppgave å rette opp feilen.

Rutinen er at restanser, det vil si mottatte dokumenter som ikke er avskrevet og behandlet, skal gjennomgå av saksbehandler månedlig. Det sendes ut påminnelse om avskrivning av restanser én gang i måneden. I tillegg kontrollerer arkivleder restanselistene per avdeling. Lederne på de ulike avdelingene/ seksjonen har også overordnet ansvar for restansekontroll av sine saksbehandlere. Hovedansvarlig for arkivering skal månedlig oversende melding til de av saksbehandlerne som innehar «ufullstendige saker, dokumenter». Sakene/dokumentene blir sendt til ansvarlig saksbehandler for ferdigstillelse av dokument/avskrivning.

Ved post direkte til skole/SFO som er arkivverdig, er rutinen at rektor/ SFO-leder må scanne dokumentet og kontakte sentraladministrasjonen for opprettelse av sak. Rektor er journalansvarlig og behandler dokumentene i elevmappene.

Kvitsøy skole har saksarkivet sitt, samt elevmapper og personalmapper, i sak- og arkivsystemet Public 360. Vi får opplyst at skolen jobber med å komplettere elevmappene digitalt. Skolen bruker fagsystemet Visma Flyt Skole til daglig administrasjon og kommunikasjon med hjem. Visma Flyt Skole er integrert med Public 360 for arkivering. Kommunen jobber med å få på plass Visma Flyt sikker sak for behandling av sensitive personopplysninger i skolen. Det er planlagt at dette kommer på plass i starten av 2021¹⁴. Skolen vil da bli fullelektronisk.

Skolen har ikke en merkantil stilling som er tilgjengelig for å besvare henvendelser i hele skolens åpningstid. Merkantil er tilgjengelig for å besvare henvendelser deler av dagen, og i tillegg er rektor tilgjengelig for henvendelser ved kontortid. Det er ingen faste tidspunkt avsatt. Vi får opplyst at skolen hovedsakelig får henvendelser via telefon, e-post og gjennom Visma Flyt skole. Foresatte bruker mest Visma Flyt skole, her kan de blant annet registrere fravær og sende meldinger som går direkte til kontaktlærer. Dette loggføres i Visma. Rektor har også tilgang til informasjon som sendes her. Det er en egen App for foresatte, samt lærere, som gjør at lærerne raskt kan se meldinger fra foresatte. Det skal ikke sendes sensitiv informasjon her, dette blir mulig i sikker sone i Visma som skolen er i gang med å implementere. Vi får opplyst at rutinen er at lærerne skal sjekke Visma hver dag før de går til time, samt ved arbeidsdagens slutt. Vi får opplyst at bruk av SMS mellom foresatte og kontaktlærere har blitt redusert betydelig etter at skolen tok i bruk Visma Flyt skole.

I saker som lagres i Public 360 har skolen oversikt over «ubesvarte dokumenter» slik som resten av kommunen. I saker om elevenes skolemiljø, hvor skolen har plikt til å utarbeide aktivitetsplan, oppgir rektor at de har god kontroll på tidsfrister ettersom det er små forhold. Vi får opplyst at rektor ringer i kort tid etter at meldingen om utrygt skolemiljø har kommet inn og det avtales møte. Ifølge rektor er det tett dialog med foresatte og lav terskel for å ta kontakt med skolen.

Helse- og omsorgssjef deler ansvar for henvendelser på sykehjemmet med en sykepleier som bistår 40 prosent administrativt. De fleste skriftlige henvendelsene til sykehjemmet er søknad om sykehjems plass. Skjema for søknad om sykehjems plass er tilgjengelig på kommunens hjemmeside, men vi får opplyst at flere fyller det ut manuelt og leverer inn. Én gang i uken gjennomføres det tiltaksmøte internt hvor innkommende saker gjennomgås og avgjøres. Vi får

¹⁴ Kilde: Kvitsøy kommunes Arkivplan

opplyst at sykehjemmet har god oversikt over søknadene som kommer inn og at alle behandles innen kort tid. Kommunen har ingen ventelister for sykehjemsplass. Sykehjemmet bruker fagsystemet Gerica til alt som har med brukerne å gjøre, ellers brukes Public 360. Sykehjemmet har pasientarkiv som består av pasientjournal på hver enkelt pasient. Pasientjournalen er arkivert i et låsbart arkivskap hvor det kun er journalansvarlig og enkelte andre som har tilgang¹⁵.

Henvendelser via sosiale medier

Kvitsøy kommune har siden mars 2017 hatt en overordnet side på Facebook og målgruppen for siden er innbyggerne i kommunen. Kommunen informerer her om at Facebook-siden ikke fungerer som en saksbehandlingsside og ber de som henvender seg til kommunen angående konkrete saker, om å ta kontakt via e-post til postmottaket, per brev, via telefon eller ved personlig oppmøte i resepsjonen på kommunehuset. Kvitsøy bibliotek har i tillegg en egen Facebook-side. Det er rådmannen samt dedikerte personer innen sektor for Forvaltning og kultur og Plan og utvikling som administrerer kommunens overordnede Facebook-side. Kommunens Messenger-konto er også aktiv. Hvis kommunen mottar spørsmål her som krever saksbehandling, får vi oppgitt at den som tar kontakt får beskjed om å henvende seg på e-post eller telefon.

Kommunens overordnede side på Facebook er gjennomgått for februar måned 2021 med tanke på at kommunen ikke skal drive saksbehandling på Facebook. Innleggene på Facebook i februar er hovedsakelig informasjon om retningslinjer for Covid-19, søknadsfrist i barnehage og SFO, påminnelse om å svare på revisjonens spørreundersøkelse og informasjon om UKM. Vi finner ingenting som skulle tilsi at kommunen driver saksbehandling på sin overordnede Facebook-side.

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 skriftlige rutiner for henvendelser på telefon eller ved personlig oppmøte.

Ifølge sekretær i sentraladministrasjonen er en stor del av de muntlige henvendelsene de mottar ikke arkivpliktige. Hvis det er arkivpliktig, opplyser sekretær at de må ha noe skriftlig, eksempelvis på e-post.

Skolen opplyser at de får en del henvendelser på telefon, men at det ikke alltid er noen tilgjengelig på skolen til å besvare telefonen. Hvis det er viktig kan innbyggerne ta kontakt med sekretær i sentraladministrasjonen som kan formidle informasjonen videre til skolen. Vi får videre opplyst at skolen med dagens telefonsystem ikke kan se hvem som har ringt. Dagens telefonsystem skal fases ut og skolen skal få nytt system. SFO er alltid tilgjengelig på mobiltelefon. Hvis skolen mottar muntlige henvendelser som er arkivpliktige, får vi opplyst at skolen ber de sende noe skriftlige eller foreslår et møte på skolen hvor det skrives referat.

Vi får opplyst at sykehjemmet i normale tider mottar en stor del henvendelser gjennom personlig oppmøte og telefon. Dette gjelder hovedsakelig ulike spørsmål som ønske om plass på sykehjemmet, behov for trykghetsalarm eller lignende. Ved forhold som krever søknad får de

¹⁵ Kilde: Arkivplan Kvitsøy kommune

som tar kontakt beskjed om å sende inn skriftlig søknad. Hvis sykehjemmet mottar telefoner som gjelder klager fra pårørende, får vi opplyst at dette blir tatt opp på tiltaksmøte hvor det skrives referat som arkiveres.

2.2.4 KONTROLL AV SAKSBEHANDLING

Kontroll av om kommunen følger sine systemer for saksbehandling og lovfestede tidsfrister har blitt gjennomført ved at det er tatt vilkårlige stikkprøver i Public 360 av innkommende brev i januar 2021. I januar 2021 var det totalt registrert 171 innkommende brev og det ble tatt 20 stikkprøver. 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

Kontrollen viste at innkommen post - ut ifra hva som var arkivert i Public 360- ikke var besvart i ett tilfelle. 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 januar 2021 var det totalt sett registrert tre klager. Én var klage på byggesak, ellers var de to andre klage til eksterne som kommunen har fått kopi av.

I tillegg er det gjennomført 15 stikkprøver av innkommende brev 11., 14. og 26. januar i forhold til om sakene er korrekt journalført. Dette innebærer:

- Journalføringsdato
- Saks- og dokumentnummer
- Navn på sender eller mottaker
- Opplysninger om saken, innholdet
- Datering på dokumentet
- Avskrevet

Stikkprøvene viste at de kontrollerte sakene var korrekt journalført, men at én journalpost ikke var avskrevet. Denne saken skulle ha vært tatt til orientering, det vil at den ikke skulle besvares.

I arkivverkets tilsynsrapport fremgår det at de har inntrykk av at daglig posthåndtering, registrering og arkivering i kommunens sak-/ arkivsystem fungerer godt.

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 ingen rutiner som sier noe om hvordan henvendelser generelt skal mottas og besvares. Hå kommune har eksempelvis en kommunikasjonsstrategi som skal veilede de ansatte om hvordan de skal kommunisere internt og eksternt. Her fremkommer det blant annet at de ansatte skal være imøtekomende og inkluderende, samt at informasjonen og dialogen med innbyggerne skal være

klar og forståelig. Kvitsøy kommune har heller ingen rutiner for hvordan en skal behandle muntlige henvendelser som er en del av en sak som skal arkiveres. I intervjuene fremgår det at praksis ved muntlige henvendelser er at det skal etterspørres noe skriftlig hvis det er saksrelatert. Ettersom dette ikke er formalisert i skriftlige rutiner blir det sårbart, spesielt ved utskiftninger av personell. I spørreundersøkelsen til innbyggerne oppgir enkelte respondenter at de ikke har fått svar på sine henvendelser. Vi anbefaler kommunen å utarbeide rutiner for henvendelser slik at en sikrer at alle henvendelser blir besvart. Herunder rutiner for hvordan en skal behandle muntlige henvendelser.

Revisjonen har inntrykk av at kommunen hovedsakelig følger forvaltningslovens bestemmelser knyttet til tilbakemelding på henvendelser. Stikkprøvene som ble gjennomført i Public 360 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 ubesvarte dokumenter. Kommunen har også rutiner for å følge opp ansattes restanser månedlig.

Basert på stikkprøver gjennomført i Public 360 har revisjonen inntrykk av at kommunens rutiner knyttet til saksbehandling og arkivering følges. Arkiverket har etter sitt tilsyn også inntrykk av at registrering og arkivering i kommunens sak-/ arkivsystem fungerer på en god måte.

Vi har inntrykk av at kommunen kun benytter overordnet side på Facebook til informasjonsdeling og 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.

Forvaltningsloven

§ 13. Taushetsplikt

«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.¹⁶

Forskrift om offentlege arkiv

§ 9. Journalføring

«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.

¹⁶ 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.

2.3.2 FAKTA/ FUNN

Kvitsøy kommune publiserer postlisten på kommunens nettside. Kommunens postliste kan en finne ved å klikke seg inn på *Politikk og administrasjon* og deretter finner en *offentlig postliste* under fanen *arkiv*. Her står det per 22. mars 2021 at en i forbindelse med overgang til nytt sak- og arkivsystem i en periode vil operere med to postlister. Det er kun postlisten lenket til nytt sak- og arkivsystem som virker og vi får opplyst at den skal være fullstendig. Kommunens postliste inneholder alle inn- og utgående dokumenter som arkiveres i kommunens sak/ arkivsystem i tillegg til politiske saksbehandlinger og er tilgjengelig ett år tilbake i tid. Sentraladministrasjonen har ansvar for å publisere postlisten på kommunens hjemmeside samt å ta imot og behandle forespørsler om innsyn i sakene. Hvis en ønsker innsyn i dokumenter, må en sende en forespørsel om innsyn til kommunen. Dette er vanlig praksis i de aller fleste kommuner revisjonen har kontrollert.

For å be om innsyn i en sak må en sende e-post til post@kvitsoy.kommune.no med informasjon om dokumentnummer. Rutinen er at en forespørsel om innsyn skal besvares så snart som mulig, saken eller dokumentene skal sendes enten i post som brev eller via e-post. Forespørsel om innsyn i en sak kan være både muntlig og skriftlig, men et avslag på forespørsel om innsyn fra kommunen skal være skriftlig. En som krever innsyn i dokumenter, har rett til å være anonym. Vi får opplyst at det brukes litt tid på forespørsler om innsyn, men at det også gir gevinster i form av læring for arkivleder og sekretær som behandler forespørselene.

I kommunens arkivplan står det at postlister legges ut på kommunens hjemmeside senest tre måneder etter behandlingsdato. Dette stemmer ikke, vi får opplyst at rutinen er at postlisten blir oppdatert ukentlig. Det er den enkelte saksbehandler sitt ansvar å vurdere om dokumenter skal unntas offentligheten samt hvorfor. Dette kontrolleres av arkivansvarlig i forbindelse med publisering av postlisten. Hvis det oppdages feil i gjennomgangen, tar arkivleder kontakt med saksbehandler for å oppklare og informere som en del av opplæringen.

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 2 viser at innbyggerne er nokså godt fornøyde med hvordan kommunen legger til rette for innsyn, avgir score 4,6, og litt mer fornøyde enn i Hå kommune.

Figur 2: I hvilken grad vil du si at kommunen legger til rette for innsyn i offentlige dokumenter?



Kilde: Spørreundersøkelse¹⁷

I spørreundersøkelsen fikk vi tilbakemelding på at offentliggjøringen av postlister har blitt bedre, men at det er ønskelig at offentlige dokumenter er nedlastbare og ikke må bestilles. Kommunen har vurdert om dokumentene bør publiseres i sin helhet, men har kommet fram til at dette ikke er ønskelig av hensyn til kommunens størrelse.

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 – 11.januar 2021, 01.februar 2021 og 01.mars 2021. Det er også gjennomført stikkprøver av om postlisten oppdateres ukentlig, slik rutinen er. Gjennomgangen avdekket ingen avvik.

2.3.3 VURDERINGER

Kvitsøy kommune har en journal som registrerer inn- 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. Publikum som

¹⁷ Kvitsøy, N = 29, Hå, N = 181

ønsker innsyn i saker på postlisten som er offentlige må bestille dem. Kontroll av postlisten viser at den oppdateres ukentlig, slik rutinen sier, samt at kommunen er flink med å foreta gradering av taushetsbelagte opplysninger.

2.4 INNBYGGERNES OPPLEVELSE

2.4.1 REVISJONSKRITERIER

Avdeling for forvaltning og kultur skal ifølge arbeidsdokumentet *Årsplan for forvaltning og kultur 2020* serve innbyggere og medarbeidere innenfor gitte rammer for å sikre forsvarlig drift og gode tjenester, basert på den politiske styringen. Ett av kommunens hovedansvarsområder i 2020 innen service, var ifølge årsplanen å *videreføre god service*.

På bakgrunn av gjennomgangen over utleder vi følgende revisjonskriterier:

- Alle som tar kontakt med Kvitsøy kommune bør oppleve god service.

2.4.2 SPØRREUNDERSØKELSEN

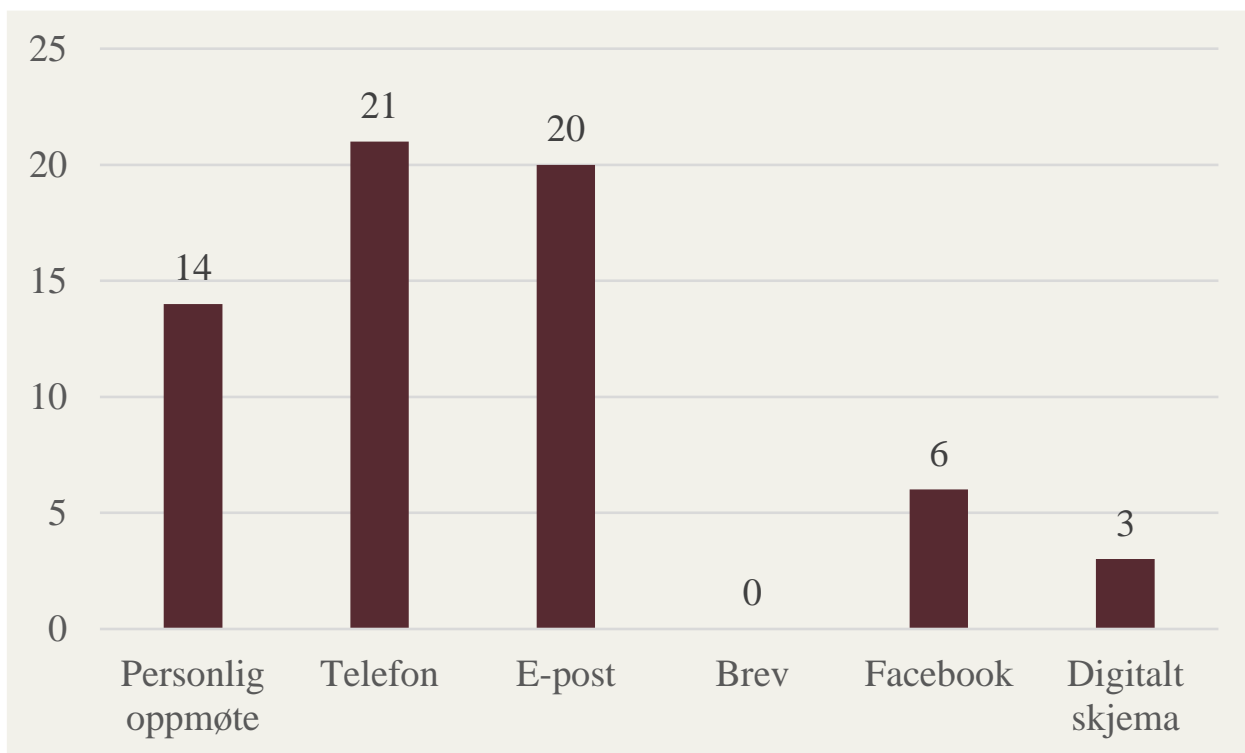
Lenke til spørreundersøkelsen ble publisert på kommunens Facebook- og hjemmeside 3. februar 2021 og var tilgjengelig i tre uker. Kommunen oppfordret alle innbyggerne til å svare på undersøkelsen og det ble lagt ut påminnelse to ganger. Vi fikk totalt 41 svar. Dette tilsvarer 10 prosent av kommunens innbyggere over 18 år per 31.12.20¹⁸. Av respondentene som deltok hadde 71 prosent, dvs. 29 innbyggere¹⁹, tatt kontakt med Kvitsøy kommune det siste året via personlig oppmøte, telefon, e-post, Facebook eller digitalt skjema. Litt over halvparten av respondentene var kvinner, resten menn. I underkant av 50 prosent av respondentene var i aldersgruppen 40-59 år, 24 prosent var mellom 18-39 år og 28 prosent var 60+.

Figur 3 viser på hvilken måte innbyggerne i spørreundersøkelsen tok kontakt med kommunen på. Av figuren ser vi at flest respondenter oppgir at de tok kontakt med kommunen gjennom telefon og e-post etterfulgt av personlig oppmøte. Ingen har tatt kontakt via brev, mens kun tre har tatt kontakt via digitalt skjema.

¹⁸ Kilde: <https://www.ssb.no/statbank/table/11805/tableViewLayout1/>

¹⁹ Tilsvarer 7,2 prosent av kommunens innbyggere over 18 år.

Figur 3: På hvilken måte tok du kontakt med kommunen²⁰? (Antall)



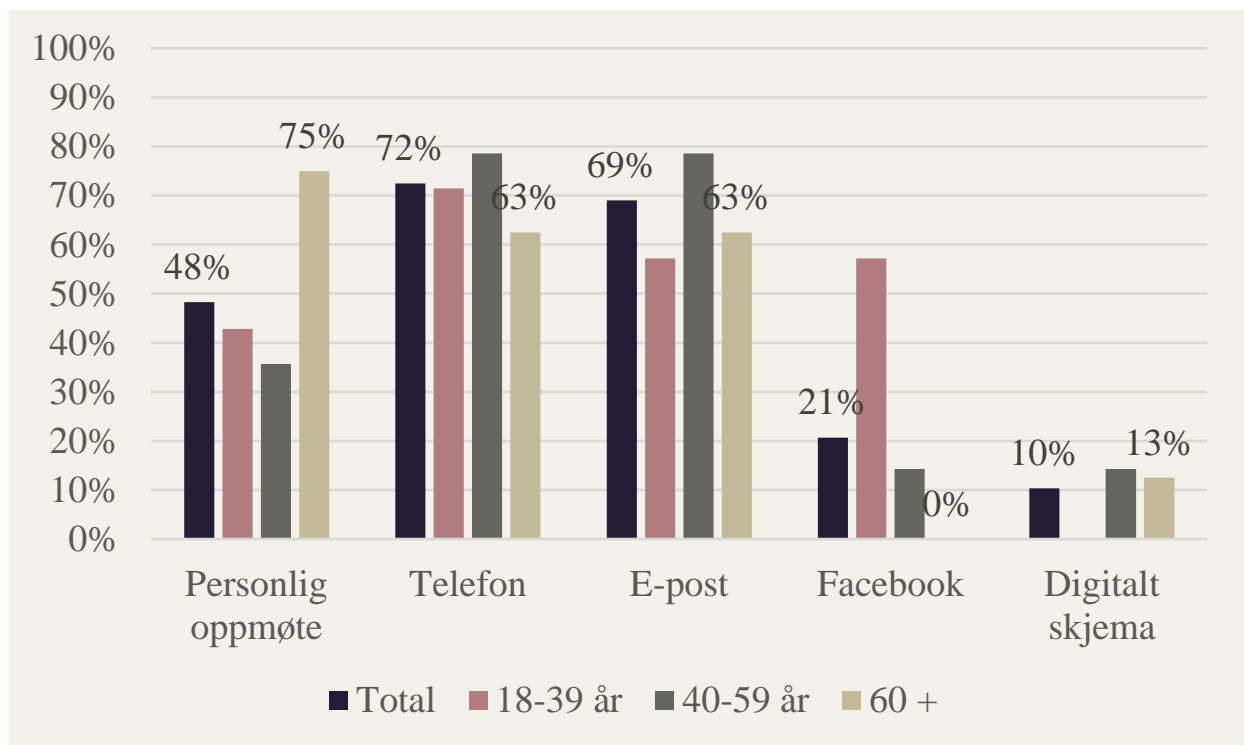
Kilde: Spørreundersøkelse²¹

Figur 4 viser at andelen som tar kontakt via personlig oppmøte er høyest blant de eldste. Andelen som tar kontakt per telefon er nokså lik i de tre aldersgruppene, mens bruk av Facebook ser ut til å avta med alderen.

²⁰ Her kunne respondentene sette flere kryss.

²¹ N=29

Figur 4: På hvilken måte tok du kontakt med kommunen i kombinasjon med aldersgruppe

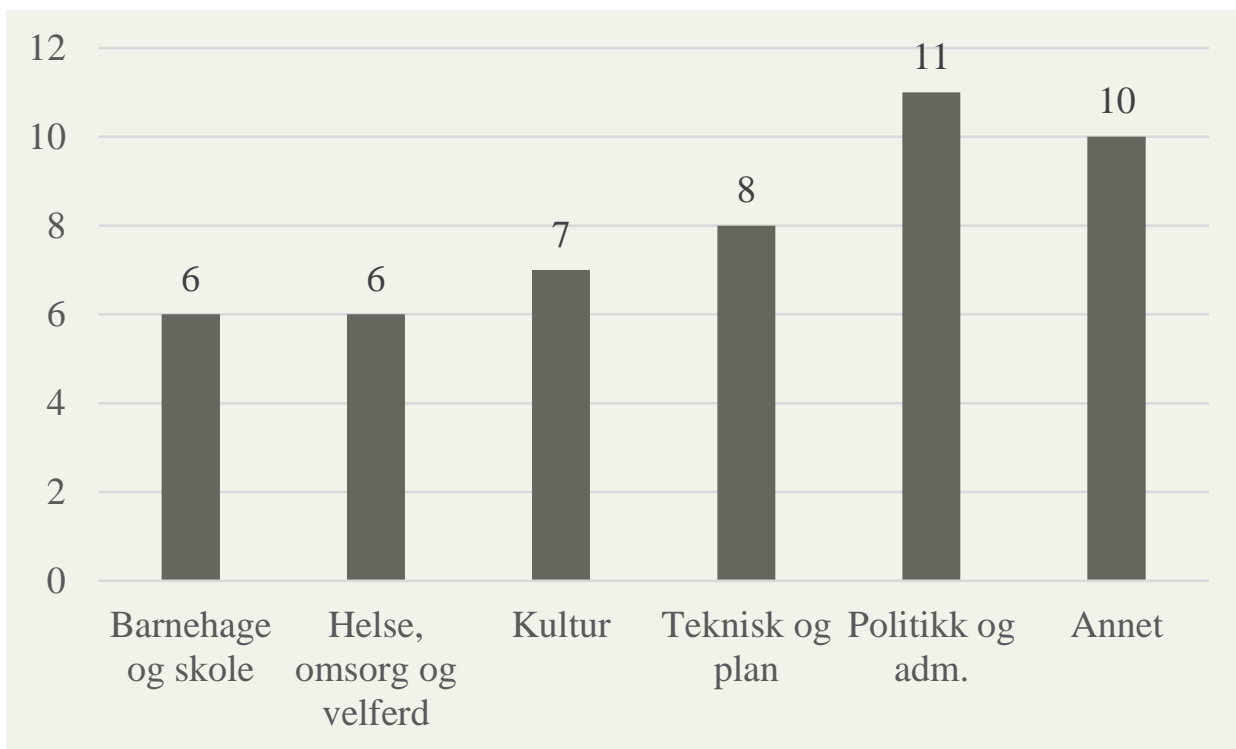


Kilde: Spørreundersøkelse²²

Figur 5 viser hvorfor respondentene har tatt kontakt med kommunen. Her kunne respondentene sette flere kryss ved flere henvendelser.

²² N=29

Figur 5: Hva gjaldt henvendelsen(e)? Svarene er oppgitt i antall.



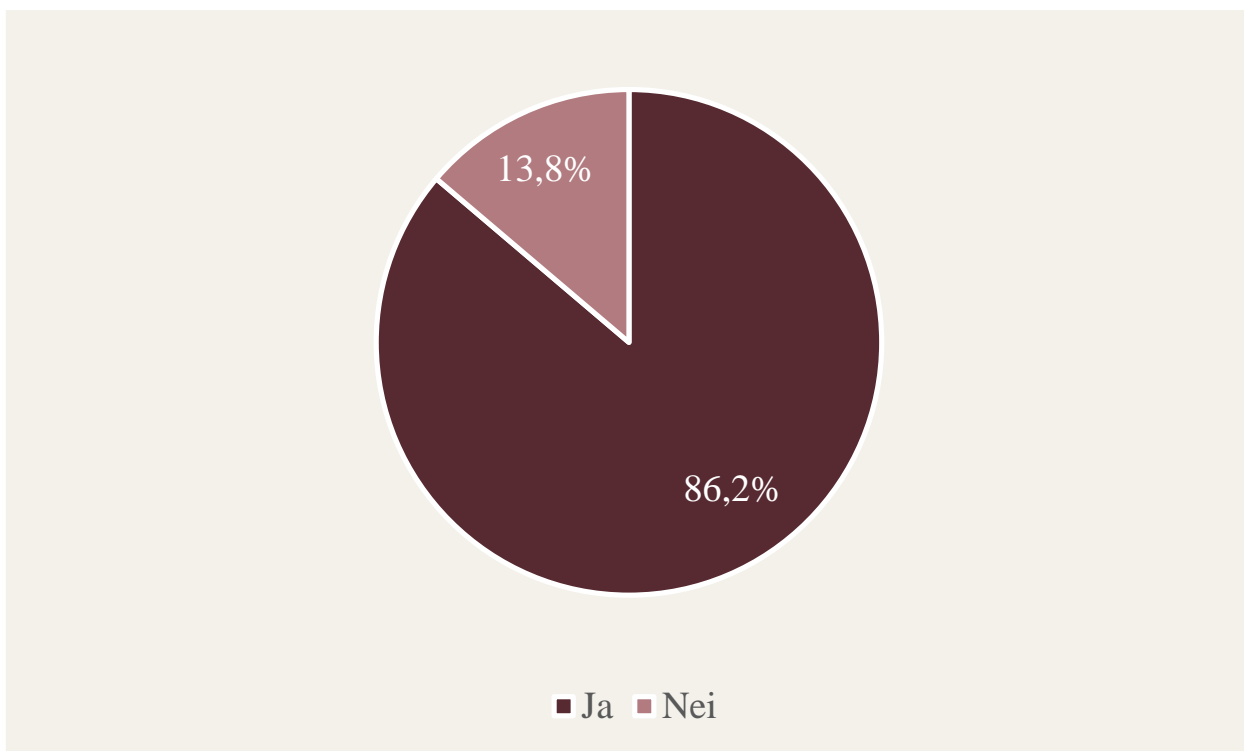
Kilde: Spørreundersøkelse²³

Vi ser at flest respondenter har tatt kontakt med kommunen angående politikk og administrasjon. Respondentene som har krysset av for «Annet» har blant annet tatt kontakt angående Covid-19, trening og formål med bygg. Hvis en ser hva henvendelsen gjaldt i kombinasjon med hvilken kommunikasjonskanal som brukes, er mønsteret nokså likt totalen, det vil si at telefon blir hyppigst brukt etterfulgt av e-post og personlig oppmøte.

I spørreundersøkelsen stilte vi spørsmål om respondentene fikk den hjelpen de trengte. Figur 6 viser at respondentene i undersøkelsen i de aller fleste tilfellene fikk den hjelpen de trengte da de henvendte seg til kommunen. Det er fire stykker som har oppgitt at de ikke fikk den hjelpen de hadde behov for. De som ikke fikk den hjelpen de trengte oppgir at de ikke fikk svar på sin henvendelse. Det er kun henvendelser via Facebook hvor respondentene har fått den hjelpen de trengte i alle tilfellene (6 stykker).

²³ N=29

Figur 6: Fikk du den hjelpen du trengte da du henvendte deg til kommunen?

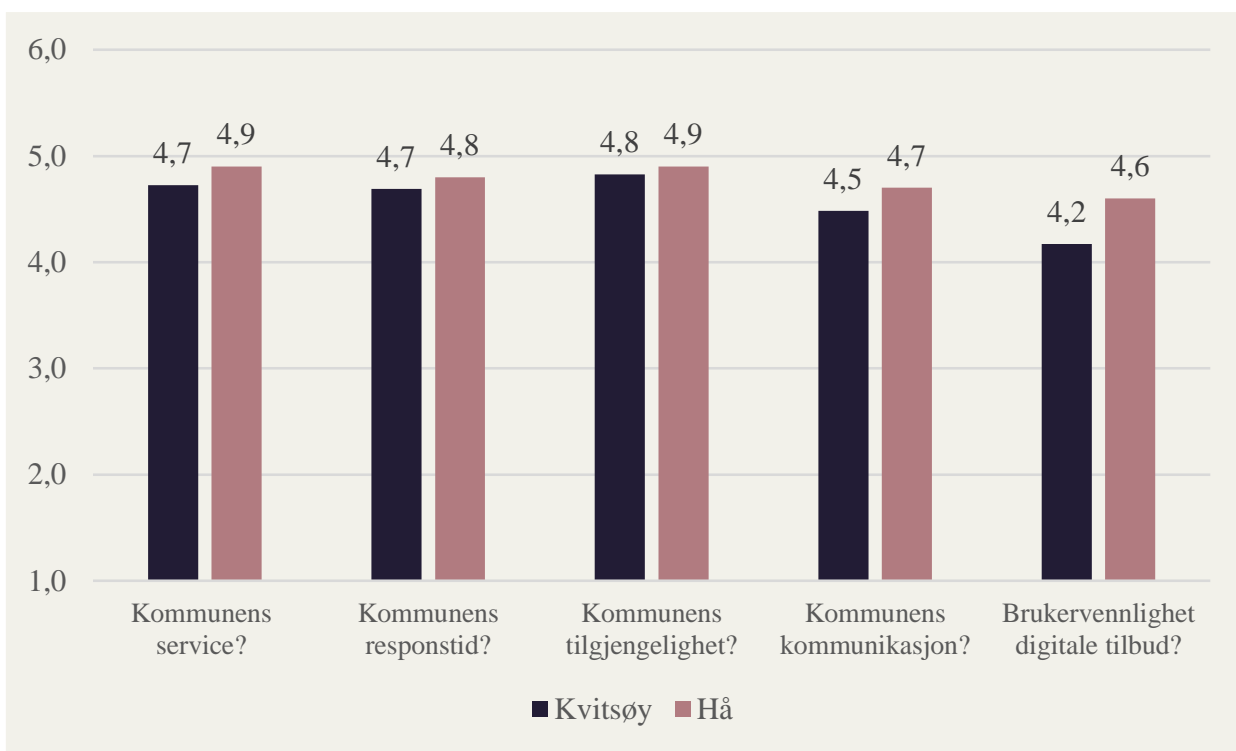


Kilde: Spørreundersøkelse²⁴

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 7 viser hvilken opplevelse respondentene i Kvitsøy og Hå kommune hadde i forhold til disse indikatorene.

²⁴ N=29

Figur 7: På en skala fra 1-6, hvor 6 er best, hvor fornøyd er du med?



Kilde: Spørreundersøkelse²⁵

Med kommunens service menes totalopplevelsen innbyggerne fikk da en henvendte seg til kommunen, dette er kommunisert i undersøkelsen. Av figur 7 ser vi at Kvitsøy kommune får en god gjennomsnittscore på alle indikatorene, men at innbyggerne i Hå kommune har avgitt en litt høyere score på alle indikatorene. Totalt sett er respondentene i spørreundersøkelsen minst fornøyde med brukervennligheten til kommunens digitale tilbud mens de er mest fornøyde med kommunens tilgjengelighet. I intervjuene får vi opplyst at kommunen har oppdatert nettsiden og Facebook-siden det siste året, samt at søkefunksjonen på nettsiden var nede en periode. I tillegg har overgang til nytt arkivsystem gitt to postlister på hjemmesiden, samt at de som håndterer det digitale mest sannsynlig har brukt mer tid på å svare på henvendelser på grunn av nye systemer. Mellom 10 og 17 prosent (tre og fem) av innbyggerne oppgir at de er lite fornøyde med kommunens service, responstid, tilgjengelighet, kommunikasjon og brukervennligheten til kommunens digitale tilbud, det vil si at de har avgitt score 1 og 2. På den andre siden oppgir mellom 28 og 45 prosent av respondentene at de er veldig fornøyde med de samme indikatorene, det vil si at de avgir score 6.

Tabell 1 viser hvilken type henvendelser som fikk høyeste og laveste score på de fem indikatorene; kommunens service, responstid, tilgjengelighet, kommunikasjon og digitale tilbud.

²⁵ Kvitsøy N=29, Hå N=187

Tabell 1: Oversikt over type henvendelse som fikk høyest og lavest score

Indikator	Høyest	Lavest
Service	4,9 – Kultur, Teknisk og plan samt politikk og administrasjon	4,5 – Barnehage og skole
Responstid	5,0 – Kultur	4,2 – Barnehage og skole
Tilgjengelighet	5,4 – Kultur	3,8 - Barnehage og skole
Kommunikasjon	4,6 – Teknisk og plan	3,8 - Helse, omsorg og velferd
Brukervennlighet digitalt tilbud	4,0 – Politikk og administrasjon	3,0 - Helse, omsorg og velferd

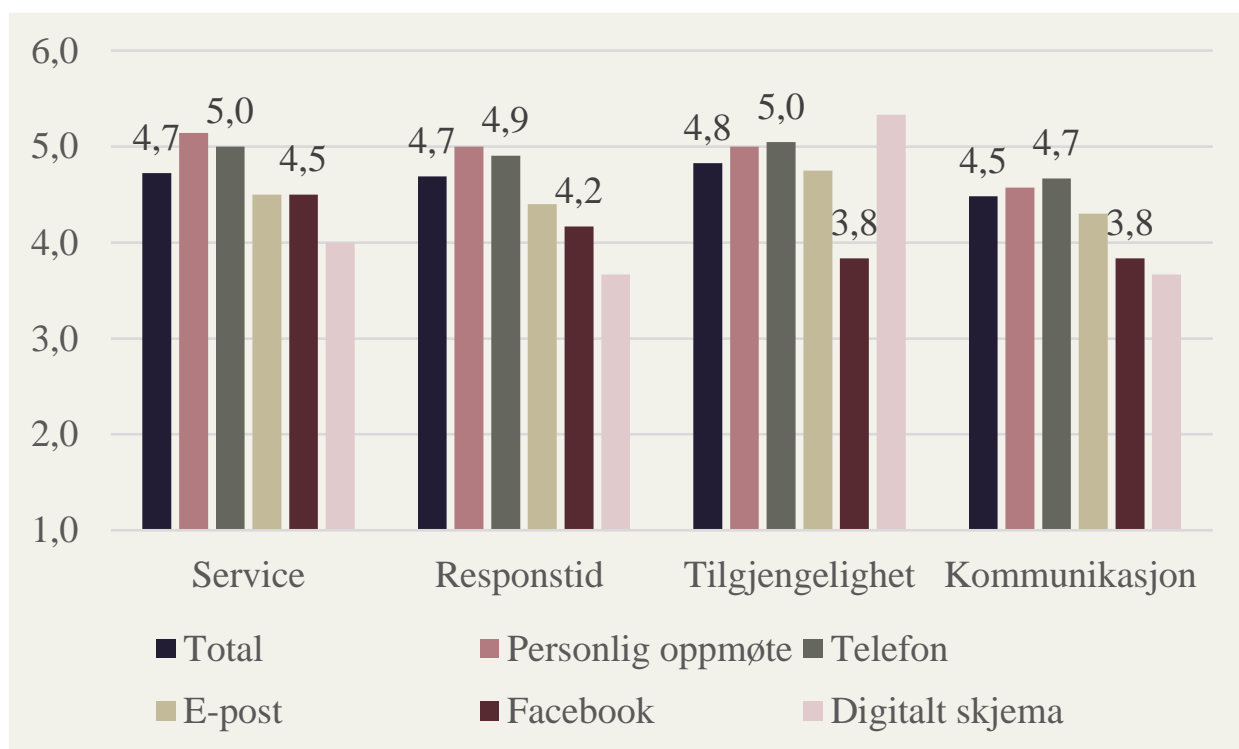
Kilde: Spørreundersøkelse²⁶

Av tabellen ser vi at det er Kultur, Teknisk og plan, samt Politikk og administrasjon som får høyest score (mellom 4,0 og 5,4) på alle de fem indikatorene. Det er gjennomgående disse tre typene henvendelser som får de tre høyeste scorene. Videre ser vi at det er Barnehage og skole samt Helse, omsorg og velferd som får lavest score på alle de fem indikatorene. Det er disse to typene henvendelser som får de to laveste scorene på alle indikatorene. I Hå kommune var bildet nokså annerledes, her var det Kultur, Skole/SFO samt Barnehage som fikk høyest score på alle indikatorene, mens Plan, bygg og eiendom, Landbruk og næring samt Helse og sosial fikk lavest score. I intervjuene får vi opplyst at skolens overgang til bruk av Visma Flyt skole som kommunikasjonskanal mellom skole og hjem kan ha hatt betydning for innbyggernes opplevelse av kontakten med kommunen. I tillegg har verken skolen, barnehagen eller sykehjemmet dedikerte personer som er tilgjengelig for å besvare henvendelser i hele åpningstiden, slik som sentraladministrasjonen har. På skolens telefonsystem kan en i tillegg ikke se hvem som har ringt. Vi får opplyst at skolen skal få nytt telefonsystem i løpet av 2021/2022. Det siste året har i tillegg vært preget av Covid- 19 og hyppige endringer i løpet av svært kort tid.

I figur 8 har vi sammenstillet spørsmålet om hvor fornøyd respondentene er med kommunens service, responstid, tilgjengelighet og kommunikasjon i kombinasjon med hvilken kommunikasjonskanal respondentene har brukt.

²⁶ N = 29

Figur 8: Hvor fornøyd er du med kommunens kommunikasjon, responstid, tilgjengelighet og kommunikasjon i kombinasjon med kommunikasjonskanal:



Kilde: Spørreundersøkelse²⁷

Figur 8 viser at innbyggerne som har tatt kontakt med kommunen ved personlig oppmøte og via telefon gjennomgående er mest fornøyd med alle indikatorene. Når det gjelder kommunens tilgjengelighet får kontakt via digitalt skjema høyest score. Ellers viser det store bildet at det er respondentene som har henvendt seg via e-post, Facebook og digitalt skjema som er minst fornøyd med kommunens service, responstid og kommunikasjon. Det er viktig å presisere at det er langt flere som har tatt kontakt via telefon (21 stk.), e-post (20 stk.) og personlig oppmøte (14 stk.) enn digitalt skjema (3 stk.) og Facebook (6 stk.). Revisjonen har opplevd svært kort responstid på alle henvendelsene i løpet av prosjektet, både på e-post og telefon.

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

- Kommunen må besvare henvendelsene, uavhengig av om den kan svare eller ikke.

Vi fikk også tilbakemelding knyttet til at det er positivt at kommunen sender ut informasjon til befolkningen på papir samt at en opplever lav terskel for å kunne henvende seg og få et svar.

²⁷ Kvitsøy N=29

2.4.3 VURDERINGER

Innbyggerne som har svart på spørreundersøkelsen er hovedsakelig godt fornøyde med kontakten med kommunen, men vi finner noen unntak. I underkant av 90 prosent av respondentene oppgir at de fikk den hjelpen de trengte da de henvendte seg til kommunen. Innbyggerne i undersøkelsen oppgir at de er mest fornøyde med kommunens tilgjengelighet (gjennomsnittsscore 4,8) og minst fornøyde med brukervennligheten til kommunens digitale tilbud (gjennomsnittsscore 4,2). Mellom tre og fem innbyggere oppgir at de er lite fornøyde med kommunens service, responstid, tilgjengelighet og kommunikasjon²⁸.

Totalt sett får altså kommunen nokså gode tilbakemeldinger knyttet til hvor fornøyd innbyggerne er med kommunens service, responstid, tilgjengelighet, kommunikasjon og brukervennligheten til det digitale tilbudet, men vi finner noen forskjeller mellom tjenesteområdene. Respondentene som har tatt kontakt med kommunen angående Kultur, Teknisk og plan, samt Politikk og administrasjon er mest fornøyde med kommunens service, responstid, tilgjengelighet, kommunikasjon samt brukervennligheten til det digitale tilbudet²⁹. På den andre siden er det respondentene som har tatt kontakt med kommunen angående Barnehage og skole samt Helse, omsorg og velferd som oppgir at de er minst fornøyde med alle indikatorene³⁰, og de er minst fornøyde med brukervennligheten til det digitale tilbudet (gjennomsnittsscore 3,0). Oppdatering av nett- og facebook-side samt at søkefunksjonen på kommunens nettside har vært nede en periode kan ha hatt betydning for innbyggernes opplevelse av brukervennligheten til kommunens digitale tilbud i perioden. Tilbakemeldingene antyder også at terskelen for å bruke kommunens digitale tilbud for enkelte er høy. Eksempelvis fremkom det av intervju at sykehjemmet mottar en del søknader manuelt til tross for at disse er tilgjengelige via kommunens nettside. Det faktum at skolen, barnehagen og sykehjemmet ikke har dedikerte ressurser som alltid er tilgjengelige for å besvare henvendelser i åpningstiden ser og ut til å ha negativ effekt på innbyggernes opplevelse av kontakten med disse tjenestene i kommunen. Vi får opplyst at innbyggerne ved hastesaker kan ta kontakt med disse tjenestene gjennom sekretær i sentraladministrasjonen. Skolen har og eget system for henvendelser med foresatte via Visma Flyt Skole som vi får opplyst blir kontrollert minst to ganger til dagen av kontaktlærerne.

Spørreundersøkelsen antyder også at valg av kommunikasjonskanal har betydning for innbyggernes opplevelse av kontakten med kommunen. De som er mest fornøyde med kommunens service, responstid, tilgjengelighet og kommunikasjon har tatt kontakt gjennom telefon og personlig oppmøte, mens de som har tatt kontakt via e-post og andre digitale plattformer er litt mindre fornøyde. Det er naturlig at henvendelser via personlig oppmøte og telefon prioriteres foran e-post og henvendelser via andre digitale plattformer. Det antyder også at innbyggerne setter pris på den direkte kontakten med kommunen gjennom personlig oppmøte og telefon. Tydelig informasjon om fremgangsmåte og forventet responstid ved digitale henvendelser kan gi innbyggerne en forutsigbarhet i forhold til hva det er naturlig å forvente av kommunen når en sender inn en digital henvendelse.

²⁸ Respondentene har avgitt score 1 og 2.

²⁹ Gjennomsnittsscore på mellom 4,0 – 5,4.

³⁰ Gjennomsnittsscore på mellom 3,0 – 4,5.

VEDLEGG

Skriftlige kilder

- KommuneLOVEN
- ForvaltningsLOVEN
- OffentlegLOVA
- ArkivLOVA
- Forskrift om offentlege arkiv
- Kommunens arkivplan
- Årsmelding Kvitsøy kommune 2020
- Årsplan for forvaltning og kultur 2020, arbeidsdokument

Muntlige kilder og korrespondanse

- Arkivleder; Ida Haugerud Dahl
- Sekretær sentraladministrasjonen; Hanne Kristin Nordbø
- Rektor Kvitsøy skole; Unni Tingvik
- Helse- og omsorgssjef; Åse Straumstøyl
- Kommunalleder forvaltning og kultur; Oddbjørg Sætre

Vedlegg 1: Spørreundersøkelse – Oppfølging av henvendelser til Kvitsøy kommune

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

Ja

Nei

2) På hvilken måte tok du kontakt med kommunen (ved flere henvendelser kan en sette flere kryss)?

Personlig oppmøte

Telefon

E-post

Brev

Facebook

Digitalt skjema

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

Barnehage og skole Helse, omsorg og velferd Kultur Teknisk og plan Politikk og administrasjon Annet

4) Du har krysset av for annet, spesifiser gjerne hva henvendelsen gjaldt:

5) Fikk du den hjelpen du trengte?

Ja

Nei

6) Hva fikk du ikke hjelp til?

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

	1	2	3	4	5	6
Kommunens service? (Totalopplevelsen du fikk: hvordan ble du tatt i mot, var kommunen behjelpelig til å finne en løsning, uavhengig av om du fikk det resultatet du håpte på).	<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"/>

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

	1	2	3	4	5	6
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"/>

9) Alder?

- 18-39 år
- 40-59 år
- 60 +

10) Kjønn?

- Kvinne



Mann



Annet/ vil ikke oppgi

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