

# Digitalisering og IKT

Vindafjord kommune, 2022



# INNHALD

Oppdraget.....	4
Samandrag.....	5
Kommentaren til kommunedirektøren.....	9
1 Innleiing.....	10
1.1 Bakgrunn .....	10
1.2 Revisjonskriterium .....	10
1.3 Metode .....	11
1.4 Avgrensingar .....	12
2 Organisering og førespurnader.....	13
2.1 Organisering .....	13
2.1.1 Service og fellestenester.....	13
2.1.2 Areal og forvaltning – byggjesak.....	14
2.1.3 Tenestekontoret .....	14
2.2 Førespurnader .....	15
3 Handtering og saksbehandling .....	16
3.1 Arkivering og journalføring .....	16
3.1.1 Revisjonskriterium .....	16
3.1.2 Rutinane for journalføring og arkivering.....	17
3.1.3 Vurdering .....	19
3.2 Innsyn .....	21
3.2.1 Revisjonskriterium .....	21
3.2.2 Rutinar for innsyn .....	21
3.2.3 Vurdering .....	22
3.3 Teieplikt.....	23
3.3.1 Revisjonskriterium .....	23

3.3.2	Rutinar tilknytt teieplikt .....	24
3.3.3	Vurdering .....	25
3.4	Stadfesting av mottak og førebels svar .....	26
3.4.1	Revisjonskriterium .....	26
3.4.2	Rutinar tilknytt stadfesting av mottak og førebels svar	26
3.4.3	Vurdering .....	28
3.5	Plikt til å gi informasjon .....	29
3.5.1	Revisjonskriterium .....	29
3.5.2	Rutinar tilknytt informasjon.....	29
3.5.3	Vurdering .....	30
4	Korleis opplev innbyggjarane kontakten med kommunen	31
4.1	Revisjonskriterium .....	31
4.2	Spørjeundersøkinga .....	31
4.3	Vurdering.....	37
5	Oppsummering og konklusjon .....	38
5.1	Revisjonen tilrår kommunen .....	39
	Vedlegg .....	40

# OPPDRAGET

## Bestilling:

Kontrollutvalet i Vindafjord kommune bestilte 26.01.22 ein forvaltningsrevisjon om Digitalisering og IKT.

## Føremål:

Føremålet med prosjektet er å vurdera Vindafjord kommune sine rutinar og praksis for å ta imot og svara på førespurnader, med særskilt fokus på digitale førespurnader.

## Problemstillingar:

- Korleis handterer kommunen førespurnader som kjem frå innbyggjarar i ulike kanalar?
- Er kommunen sin saksbehandling knytt til førespurnader i tråd med gjeldande lovkrav?
- Korleis opplev innbyggjarane kontakten med kommunen, medrekna kommunen sine digitale kommunikasjonskanalar?

Prosjektleiari og prosjektmedarbeidarar for denne rapporten har vore forvaltningsrevisor Bjørghild Undheim og Linn Christin Rustøen. Rapporten er kvalitetssikra av forvaltningsrevisor Therese Kristiansen, og gjennomgått av leder for forvaltningsrevisjon Silje Nygård og oppdragsansvarleg Therese Bjørkeland.

# SAMANDRAG

## Om prosjektet

Føremålet med dette prosjektet er å vurdere Vindafjord kommune sine rutinar og praksis for å ta imot og svara på førespurnader, med særskilt fokus på digitale førespurnader. I prosjektet er det intervjuar sentrale tilsette, teke stikkprøver, gjennomført spørjeundersøking og gjennomgått relevant dokumentasjon.

Det er ein nær samanheng mellom spørsmålet om korleis kommunen handterer og sakshandterer førespurnader. Problemstilling ein og to vil derfor bli sett på samla kor følgande krav er undersøkt: arkivering og journalføring, innsyn, teieplikt, stadfesting av mottak og førebels svar, samt plikt til å gi informasjon. Opplivinga til innbyggjarane av kontakten med kommunen gir indikasjonar på om rutinane og saksbehandlinga fungerer på ein god måte. Dette blir klargjort i siste del av rapporten.

## Hovudbodskap

Revisjonen har inntrykk av at kommunen i det vesentlege etterlev relevante lovkrav og at rutinar og praksis for å ta imot og svara på førespurnader hovudsakleg fungerer på ein god måte.

Det blei i gjennomgangen avdekka nokon manglar, og revisjonen har på bakgrunn av dette kome med nokre anbefalingar for å betre kommunens praksis med å ta imot og svara på førespurnader.

## Arkivering og journalføring

Dei overordna rutinane for arkivering og journalføring tilknytt arkivlova med forskrift blir hovudsakleg rekna for tilfredsstillande. Men, kommunen manglar ein oppdatert arkivplan. Dette er eit krav etter forskrift om offentlege arkiv § 4, som kommunen må følgje opp.

Kommunen har felles rutinar for arkivering og journalføring. Av desse kjem det mellom anna fram formål, ansvar og myndigheit, kva som skal vurderast og registrerast, og kva som skal reknast som arkivverdig dokument. Vurderinga til revisjonen er at dei interne rutinane er kortfatta, oversiktlege og varetek dei viktigaste omsyn. Etter revisjonens sin vurdering bør rutinane og klargjere kva som skal arkiverast av munnlege førespurnader. Dette for å gjera det tydeleg for organisasjonen kva av munnlege førespurnader som er rekna som arkivverdig, og for å sikre at alle saksopplysningar til kommunen blir arkivert.

Stikkprøvane i saks- og arkivsystemet viste at kommunen i hovudsak følgjer reglane for journalføring. Dokumenta som blei sjekka var i hovudsak mogleg å identifisere, og dermed i samsvar med lovkrava. Revisjonen avdekka nokre avvik i undersøkinga med tanke på datering, avskrivning og når dokumenta blir arkivert. Det bør sikrast at dokumenta blir avskrivne, og med rett kode. Det bør og sikrast at arkivering og journalføringa skjer fortløpande og har rett datering. Dette for å sikre at registreringa som blir gjort er rett, og såleis sikra omsynet til etterrettelegheit.

## Innsyn

Kommunens rutinar tilknytt innsynskrav blir av revisjonen vurdert til å vera oversiktleg, og ei god rettleiing i korleis dei tilsette skal sakshandtere innsynskrav. Rutinane vurderast til å være i samsvar med lovverket.

Vindafjord kommune har ein journal som registrerer inngåande og utgåande dokument som etter offentleglova er å rekna som saksdokument og har verdi som dokumentasjon. Kommunen legg til rette for innsyn ved å publisera postlista med tilhøyrande fulltekst på nettsida til kommunen.

Kommunen opplyser om kva som kjem fram av postlistene på nettsida. Informasjonen er derimot ikkje uttømmande. Revisjonen si vurdering er at informasjonen tilknytt postlista må være fullstendig. Dette for å sikra at det ikkje blir gitt inntrykk av at utvalet av dokument som ligg på internett er uttømmande.

Saker som gjeld kommunalt eigedomsarkiv er ikkje inntatt i den publiserte postlista grunna omsynet til sensitive opplysningar. Kommunen bør vurderer å gjer ei gjennomgang av kva dokument som blir arkivert som kommunalt eigedomsarkiv. Dette for å sikra at vurderingane som blir gjort med tanke på kva som arkiverast som kommunalt eigedomsarkiv samsvarer med omsynet bak vurderingane, samt er i tråd med regelverket.

## Teieplikt

Revisjonen si vurdering er at kommunen i hovudsak overheld sine pliktar tilknytt teieplikt ved arkivering, journalføring, innsynskrav og ved svar på førespurnader. Ein finn og at kommunen informerer om risiko ved elektronisk overføring av teiepliktige opplysningar, kva som er rette elektronisk adresse, og førebygg risiko for urettmessig innsyn.

## Stadfesting av mottak og førebels svar

Kommunen sender berre ut stadfesting av mottak ved førespurnader på den generelle e-post, [postmottak@vindafjord.kommune.no](mailto:postmottak@vindafjord.kommune.no). Kommunen følgjer dermed ikkje krav til stadfesting av mottak i samsvar med eForvaltningsforskrifta ved førespurnader direkte til einingar eller til sakshandterer. Kommunen må sikra at det sendes ut stadfesting ved mottak av elektroniske førespurnader i samsvar med eForvaltningsforskrifta.

Revisjonen si vurdering er at kommunen i hovudsak svara på førespurnader innan rimeleg tid då dei fleste kontrollerte førespurnadane blei svara på innan tre veker. Gjennomført kontroll viste likevel nokon tilfelle der det ikkje var sendt ut svar, eller førebels svar då kontrollen blei gjennomført 12.08.22. Revisjonen si vurdering er at kommunen ikkje hadde sendt ut førebels svar i samsvar med lovverket i seks av 30 kontrollerte førespurnader.

Lang saksbehandling- og responstid blir og påpeika i spørjeundersøkinga, og servicekontoret har i intervju fortalt at dei og har fått tilbakemelding frå innbyggjarar om lang svartid frå kommunen. Dette indikerer at kommunen har eit forbedringspotensiale knytt til svar tid. Det å bruke førebels

svar meir aktivt kan medføre ein betre kommunikasjonen med innbyggjarar. Dette då eit førebels svar gir innbyggjarar informasjon om når dei kan forventa eit endeleg svar på førespurnaden.

Kommunen bør sikra at det blir sendt ut førebels svar i samsvar med forvaltningslova, og det bør, etter revisjonen si vurdering, utarbeidast rutinar for dette. Slike rutinar vil førebygge risiko for at førespurnader ikkje blir handtert i samsvar med lovkrav, og at tilfeldigheter blir styrande for kven som får eit førebels svar og ikkje.

### **Plikt til å gi informasjon**

Revisjonen oppfattar at kommunen i hovudsak informerer aktivt om sin verksemd på ein tilfredsstillande måte, og dermed bidrar til å gi innbyggjarane innsikt i kommunen sine tilbod og tenester.

### **Korleis opplev innbyggjarane kontakten med kommunen**

Svara frå spørjeundersøkinga gir ikkje eit fullstendig bilete av kva alle innbyggjarane i Vindafjord meiner om kontakten med kommunen. Totalt kom det inn 46 svar, noko som utgjer ein svært liten del av det totale innbyggjartalet til kommunen<sup>1</sup>. Men svara kan brukast som indikasjonar, og kommunen bør vurderer å ta med seg resultatata i sitt vidare arbeid, eventuelt undersøke nærare.

Spørjeundersøkinga viser derimot tydeleg at dei som har svart ikkje er nøgde med kommunikasjonen med kommunen. Det blir etterlyst både raskare svar, stadfestingar på mottatt e-post og forventa saksbehandlingstid, og fleire meiner og dei ikkje får svar når dei vender seg til kommunen. Dette er noko kommunen kan ta med seg i det vidare arbeidet med forbetring av kommunikasjonen med innbyggjarane i kommunen.

---

<sup>1</sup> Innbyggjarar per 18. august 2022: 8 845 – Tal henta frå [Kommunefakta Vindafjord - SSB](#)

## Tilrådingar samanfatta

Revisjonen tilrår kommunen å:

- Oppdatere arkivplan i samsvar med lovverket.
- Utarbeide skriftlege rutinar for munnlege førespurnader.
- Sikra at saksdokument blir arkivert fortløpande med rett datering, og avskrivne med rett kode.
- Sikre at informasjon om kva som blir publisert på postlista er uttømmmande.
- Vurdere å ta ein gjennomgang av arkivdelen tilknytt kommunale eigedom.
- Sikra at det blir sendt stadfesting av mottak til avsendar av ein elektronisk førespurnad.
- Sikra at det blir sendt ut førebels svar i samsvar med lovverket.
- Vurdere å følgja opp, eventuelt undersøkja nærare, innbyggjarar sin oppleving av kontakt med kommunen.



# KOMMENTAREN TIL KOMMUNEDIREKTØREN

*Kommunedirektøren merkar seg innhaldet og konklusjonen av forvaltningsrevisjonen. Rapporten vil etter mitt syn vere eit godt arbeidsverktøy for kommunen sitt vidare arbeid med kommunikasjon med våre innbyggjarar.*

*Vindafjord Kommune vil takke Rogaland Revisjon for godt samarbeid i samband med gjennomføringa av revisjonen*

# 1 INNLEIING

## 1.1 BAKGRUNN

---

I dette prosjektet har me sett på Vindafjord kommune sine rutinar og praksis for å ta imot og svara på førespurnader frå innbyggjarane, med eit særskilt fokus på digitale førespurnader.

Norske kommunar leverer om lag 180 lovpålagte oppgåver. Dei fleste oppgåvene inneber kontakt med tenestemottakarar, innbyggjarar, offentlege eller private instansar, presse, osv. Måten kommunen tar imot og svarar på førespurnadene, kan ha mykje å seia for den det gjeld. Korleis dette blir handtert vil òg ha verknad på kommunen sitt omdømme og legitimitet i befolkninga.

Dei fleste kommunane har i dag ulike løysingar for innbyggjarar som ynskjer kontakt. Dette kan vera telefon, e-post/ Digipost, kontakt via kommunen si Facebook-side, chat, brev per post eller moglegheit for fysisk oppmøte. Gjennom sitt elektroniske sak- og arkivsystem forsøk kommunen å ta hand om krav til journalføring, arkivering, saksliste, møteprotokoll, restanseliste og innsyn. For den einkilde innbyggjar er det viktig å få nødvendig hjelp og svar. Innbyggjarane ventar rask responstid og god informasjon på kommunen sine nettsider.

Det er fleire lover og forskrifter som sett krav til kommunen si handtering av førespurnader.

## 1.2 REVISJONSKRITERIUM

---

Revisjonskriterium er element som inneheld krav eller forventningar, og vil bli brukt til å vurdere funn frå dei undersøkingane som blir gjennomført. Kriteria skal grunngjevast i, eller utleiast av, autoritative kjelder innanfor det reviderte området.

I dette prosjektet er følgjande kjelder anvend:

- Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommunelova)
- Lov om behandlingssåten i forvaltningssaker (forvaltningslova)
- Forskrift om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen (eForvaltningsforskriften)
- Lov om arkiv (arkivlova)
- Forskrift om offentlege arkiv
- Lov om rett til innsyn i dokument i offentleg verksemd (offentleglova)
- Forskrift til offentleglova (offentleg forskrifta)
- Veileder for arkivering og journalføring i departementene og statlige virksomheter, Arkivverket
- Arkivplan og internkontroll, Arkivverket
- Rettleiar til offentleglova, Justis- og politidepartementet
- Vindafjord kommune, Kommunikasjonsstrategi

- Årsmelding og årsrekneskap 2020, Vindafjord kommune

Dei endelege revisjonskriteria er utleide undervegs i rapporten.

### 1.3 METODE

---

I denne forvaltningsrevisjonen har me brukt dokumentgjennomgang, intervju, stikkprøver i saks- og arkivsystem, og spørjeundersøking.

Det er gjennomført intervju med fem tilsette for å klargjera erfaringane tilknytt oppfølging av førespurnader frå innbyggjarane. Me har intervjuja leiar for tenestekontoret, areal og forvaltning, og servicekontoret, saksbehandlar i byggjesak og konsulent i arkivet.

Det er gjennomført ei spørjeundersøking i perioden 10.06.2022 til 14.08.2022. Lenkje til spørjeundersøkinga blei lagt ut på heime- og Facebook-sida til kommunen. Undersøkinga gjaldt innbyggjarane si oppleving av kontakten med kommunen det siste året. I spørjeundersøkinga blei det fokusert på korleis innbyggjarane valde å kontakta kommunen, om det digitale tilbodet opplevast brukarvenleg og korleis innbyggjarane opplevde responsen frå kommunen. Det blei og lagt ut ei kunngjering i lokalavisa, Grannar. Dette for å prøva å få kontakt med ikkje-digitale brukarar i kommunen. Kommunen oppmoda alle innbyggjarane til å svara på undersøkinga. Totalt kom det inn 46 svar. Talet på svar er ikkje tilstrekkeleg for å kunna seia korleis alle innbyggjarar i Vindafjord vurderer kommunen. Svara må derfor vurderast som indikasjonar som ein må ta med vidare og undersøkje om dei bør følgjast opp. Spørsmåla i spørjeundersøkinga ligg i [vedlegg](#).

I tillegg blei det gjennomført to stikkprøver i saks- og arkivsystemet, og ein i den offentleg postliste. Dette for å sjekke om kommunen følgjer reglane for journalføring og arkivering, samt krav om teieplikt, tidsfristar, svar og førebels svar.

Det blei tatt 20 vilkårlige stikkprøver av innkommande post mottatt i mai 2022, kor følgjande krav blei kontrollert: er innkommande brev svara på, er svaret ekspedert, er tidsfristar overheldt, er førebels svar sendt ut, og om førespurnader er avskrivne. I tillegg blei det tatt vilkårlige stikkprøver av 30 innkommande brev mottatt høvesvis 2., 13. og 24 mai. Gjennomgangen kontrollerte om journalpostane innehaltdt journalføringsdato, saks- og dokumentnummer, namn på sendar eller mottakar, opplysningar om saka, innhaldet, datering på dokumentet, og om dokumentet var avskrive. Det blei og gjennomført ein kontroll om kommunen overhaldt teieplikta ved publisering av desse 30 innkommande dokumenta på postlista.

Utover dette er det tatt ein gjennomgang av sentrale interne reglement og rutinar.

Kjeldetilvisingar ligg i vedlegget i rapporten. Vår samla vurdering er at metodebruk og funn har gitt eit tilstrekkeleg grunnlag for å svara på formålet med prosjektet og dei problemstillingane kontrollutvalet har vedtatt.

## 1.4 AVGRENSINGAR

---

Det er ein nær samanheng mellom problemstilling 1 og 2. Dette då kravet til korleis kommunen handterer førespurnader frå innbyggjarar i stor grad er samanfallande med krav til saksbehandlinga av førespurnader. Problemstillingane vil derfor bli svart på samla i kapittel 3.

I mandatet for denne forvaltningsrevisjonen har ein valt å ha eit særskilt fokus på førespurnader til helse- og omsorgstenestene og byggjesak. Det er eininga areal og forvaltning som tar i mot og handterer byggjesøknader, mens tenestekontoret tar i mot og handterer søknader om helse- og omsorgstenester. I tillegg vil mange som tar kontakt med kommunen gjera det via servicekontoret.

Det finst fleire lovar og forskrifter som sett krav til kommunen si handtering og saksbehandling av førespurnader.

I denne rapporten har me undersøkt den første fasen knytt til generelle førespurnader frå innbyggjarar, og krav knytt opp mot dette. Dei sentrale krava som revisjonen har gått gjennom er følgjande:

- Krav til arkivering og journalføring
- Krav om innsyn
- Teieplikt
- Krav om stadfesting av mottak og førebels svar
- Plikt til å gi informasjon

Desse krava er alle krav som er sentrale når kommunen får ein førespurnad. Korleis Vindafjord kommune tek omsyn til desse krava vil bli vurderte i denne rapporten.

Det blir følgjeleg avgrensa mot den vidare saksbehandlinga av førespurnadene, som då gjerne skal enda i eit enkeltvedtak. Krav som då fell utanfor er mellom anna å grunnje enkeltvedtak, partsrettigheter, habilitet, saksbehandlingstid og klagerett. I tillegg vil særreglar i dei ulike tenesteområde, slik som til dømes krav til medverknad, samtykke, særlege tidsfristar o.l., falla utanfor denne rapporten.

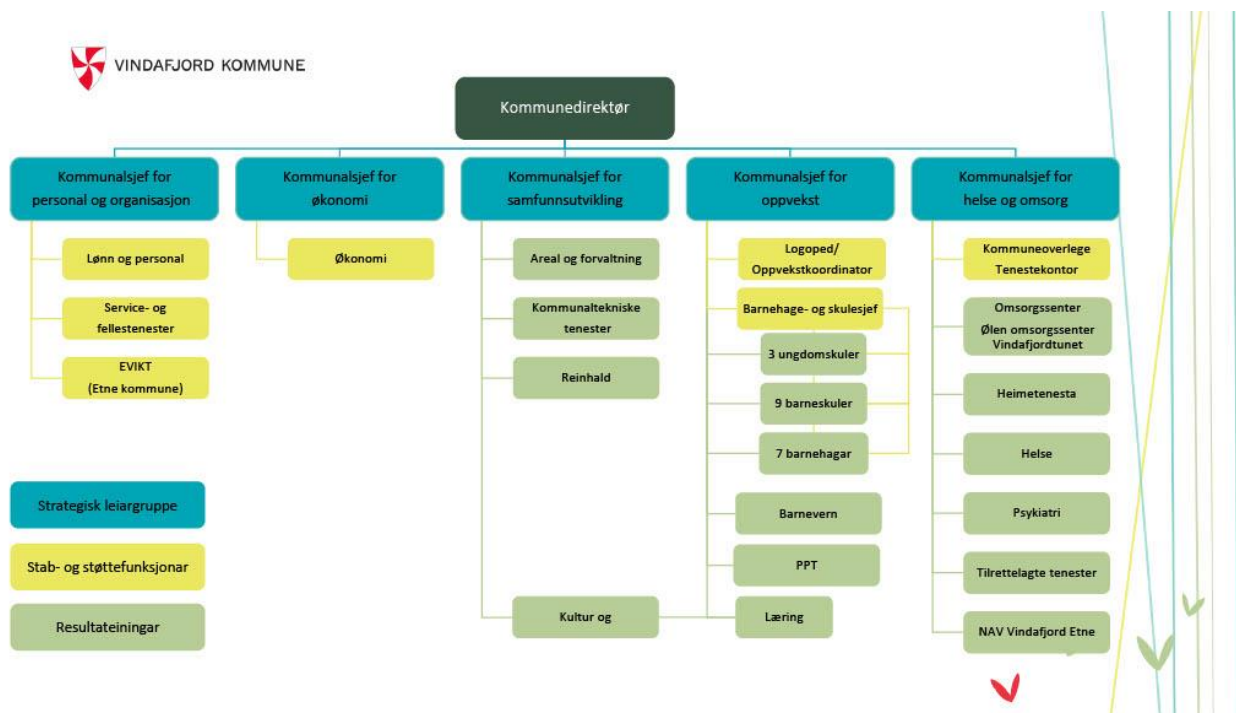
Innbyggjarane si oppleving av kontakten med kommunen gir indikasjonar på om rutinane og saksbehandlinga fungerer på ein god måte. Dette blir klargjort i kapittel 4.

# 2 ORGANISERING OG FØRESPURNADER

## 2.1 ORGANISERING

Figuren under viser Vindafjord kommune sin organisering per 23.09.2022.

Figur 1 Organisasjonskart



Kjelde: Vindafjord kommune

### 2.1.1 SERVICE OG FELLESTENESTER

Tenesteområdet for service- og fellestenester inkluderer drift av servicetorg og arkiv, samt merkantile tenester for barnevern, PPT og tilrettelagde tenester. Servicetorget er kontaktpunktet for innbyggjarane via sentralbord, skranke, nettsider (inkludert søknadssenter) og Facebook. Tenesteområdet er ansvarleg for å vedlikehalde og utvikle desse tenestene. Servicetorget er i tillegg ansvarleg for informasjon og kommunikasjon til befolkninga, inkludert i kriseleiing, arkivfagleg kompetanse og utvikling. Drift av saks- og arkivsystem, og nokon oppgåver innan

informasjonstryggleik og personvern faller òg innanfor ansvarsområdet til servicetorget. Det er totalt 8,4 årsverk på service- og fellestenester.<sup>2</sup>

### 2.1.2 AREAL OG FORVALTNING – BYGGJESAK

Eining areal og forvaltning har ansvar for fagområda plan, byggjesak (inkludert deling), oppmåling, landbruk (jord- og skogbruk), vilt- og fiskeforvaltning, adressering, kart, eigedomsskatt, utslepp frå- og tilsyn med private avløpsanlegg, samt forureining (i hovudsak frå landbruk). Eininga har òg arbeidsoppgåver knytt til forvaltning av vatn (ferskvatn og fjordar) gjennom vassområdeforvaltninga (både i Rogaland og i Vestland) og eit prosjekt på frivillige forureiningstiltak i landbruket på Haugalandet.<sup>3</sup>

Eininga arbeider for eit aktivt jord- og skogbruksmiljø og ei positiv samfunnsutvikling med tilrettelegging av planar for tenlege bustad- og næringsområda. Ein viktig del av arbeidet er handsaming av søknader og planar, og å yta god service og gi god rettleiing til kundar innanfor alle fagområda. Eininga hadde 17,4 årsverk per 31.12.2021.

### 2.1.3 TENESTEKONTORET

Tenestekontoret i Vindafjord skal sikra tilgang på helse- og omsorgstenester til alle innbyggjarane i kommunen, uavhengig av alder, tenestebehov og bustad. Tenestekontoret skal svara på spørsmål, gi rettleiing og tar i mot søknader om helse- og omsorgstenester. Dei har blant anna ansvar for å ta i mot melding om behov for rehabilitering og habilitering, har oversikt over aktuelle tenester i kommunen og utnemner koordinator for pasient/brukar med behov for langvarig og koordinerte helse- og omsorgstenester. Ein koordinator vil òg ta initiativ til individuell plan om det er ønskeleg. I tillegg har eininga ansvar for samhandling med spesialisthelsetenesta.<sup>4</sup> Det er totalt tre årsverk på tenestekontoret.

---

<sup>2</sup> [Kommunalsjef for personal og organisasjon - Vindafjord kommune](#) Henta 27.06.2022

<sup>3</sup> [Kommunalsjef samfunnsutvikling - Vindafjord kommune](#) Henta 27.06.2022

<sup>4</sup> [Kommunalsjef helse og omsorg - Vindafjord kommune](#) Henta 27.06.2022

## 2.2 FØRESPURNADER

---

Kommunen får førespurnader i mange ulike former og kanalar. Det kjem fram av intervjuet at innbyggjarane mellom anna tek kontakt per telefon, brev, e-post, Facebook, eDialog, ved bruk av tilbakemeldingsmoglegheiter gjennom nettsida og fysisk oppmøte.

Dei ulike einingane opplever både mengda, måten, og kva innbyggjarane har førespurnader om, ulikt. Servicekontoret og tenestekontoret opplever at dei fleste tek kontakt per telefon og ved fysisk oppmøte, medan byggjesak fortel at dei får flest førespurnader per e-post og telefon. I tillegg fortel kommunen at den største mengda post kjem på kommunen sin felles e-post adresse, [postmottak@vindafjord.kommune.no](mailto:postmottak@vindafjord.kommune.no). Denne e-post adressa er det arkiv som har ansvaret for, og derfor dei som fordeler og arkiverer førespurnadane som kjem inn. I tillegg mottok dei ulike einingane og saksbehandlarane i kommunen e-post direkte på deira e-post.

Servicekontoret har opningstid alle kvardagar frå kl. 08.00 til kl. 15.30, og er då tilgjengelege for publikumsførespurnader blant anna per telefon og ved fysisk oppmøte. Dei andre einingane fortel at dei òg er tilgjengelege for publikumsførespurnader på telefon og ved fysisk oppmøte, kvar dag.

Kommunen oppfordrar, både på nettsida og i kontakt med innbyggjarar, at sensitive opplysningar må sendast gjennom eDialog. eDialog er eit system for sikker innlevering av post digitalt. Alle dei intervjuet fortel at denne kanalen er lite brukt, men at dei prøvar å opplyse om kanalen når dei er i kontakt med innbyggjarar.

Servicekontoret fortel at det er anslagsvis mellom 20-50 førespurnader per telefon, og omlag 10-15 som vende seg fysisk til servicetorget i løpet av ein dag. Byggjesak fortel at kvar saksbehandlar har om lag 10-15 førespurnader per dag på telefon og e-post, medan tenestekontoret anslår at dei får om lag tre til fire førespurnader til dagen.

Det blir opplyst at førespurnadar til kommunen omhandlar svært mykje forskjellig. Døme på førespurnadar er følgjande:

- Byggjesøknadar
- Spørsmål om lovbrotsoppfølging
- Spørsmål om rettleiing frå byggjesak
- Avvik på vegar og snøbrøyte og liknande
- Innsyn
- Kjøp av bygdebøker, pins og renovasjonssekker
- Spørsmål om barnehage og SFO
- Ønske om å publisera arrangement og andre kulturelle innslag
- Generelle spørsmål om, og konkrete bestillingar av, helseteneste

# 3 HANDTERING OG SAKSBEHANDLING

*Korleis handterer kommunen førespurnader som kjem frå innbyggjarar i ulike kanalar?  
Er kommunen sin saksbehandling knytt til førespurnader i tråd med gjeldande lovkrav?*

## 3.1 ARKIVERING OG JOURNALFØRING

---

### 3.1.1 REVISJONSKRITERIUM

#### **Arkivering**

Alle offentlege verksemder pliktar å ha eit arkiv, og til å sørge for at arkivet er ei kvalitetssikra informasjonskjelde både for samtida og ettertida jf. arkivlova § 6. Derfor skal arkivering og journalføring berre skje i eit godkjent fagsystem eller saks-/arkivsystem. Sentrale omsyn bak arkiveringsplikta er å sikra rettstryggleik, etterrettelegheit, og demokrati. Ved å arkivera vil ein òg unngå dobbeltarbeid og vera meir effektive.<sup>5</sup>

For å sikra at kommunen arkiverer det dei skal er dei plikta å ha ein «*ajourført arkivplan som viser kva arkivet omfattar og korleis det er organisert. Arkivplanen skal og vise kva slags instruksar, reglar, planar mv. som gjeld for arkivarbeidet*» jf. forskrift om offentlege arkiv § 4. Arkivplanen er først og fremst eit reiskap for organet sjølv. Ein god arkivplan gjer det enklare å planleggje periodiske oppgåver og berekna det framtidige ressursbehovet. Den vil og vera eit viktig reiskap for dei som skal finna fram i arkivmaterialet seinare.<sup>6</sup>

Kommunen skal etter forskrift om offentlege arkiv § 12 «*utarbeide rutinar for oppretting, mottak, utveksling, arkivering, vedlikehald og bruk av dokument som skal inngå i eit arkiv.*» Rutinane skal mellom anna sikra at det går fram kven som har opprette og registrert dokumenta, at dokumenta er sikra mot endringar og slettingar, og at dei er tilgjengelege for bruk jf. § 12.

#### **Journalføring**

Offentlege verksemder har òg ei journalføringsplikt jf. forskrift om offentlege arkiv § 9. I dette ligg det ei plikt til å «*registrere alle inngåande og utgåande dokument som etter offentleglova § 4 må reknast som saksdokument for organet*» jf. forskrift om offentlege arkiv § 9.

---

<sup>5</sup> [Veileder for arkivering og journalføring i departementene og statlige virksomheter - Arkivverket](#) Henta 29.08.2022

<sup>6</sup> [Arkivplan og internkontroll - Arkivverket](#) Henta 29.08.2022



Det kjem fram av forskrifta § 10 at «registreringa i journalen skal gjere det mogleg å identifisere dokumentet.» Vidare heiter det at følgjande opplysningar skal registrerast:

- a) *journalføringsdato,*
- b) *saks- og dokumentnummer (journalnummer i papirbaserte journalar),*
- c) *namnet på sendaren eller mottakaren,*
- d) *opplysningar om saka, innhaldet eller emnet,*
- e) *dateringa på dokumentet,*
- f) *klasse etter organets ordning for klassifisering, jf. § 5,*
- g) *ekspedisjons- eller avskrivingsdato og*
- h) *avskrivingsmåte.»*

Journalen er offentleg, og dermed eit viktig reiskap for å sikra openheit om offentleg saksbehandling, og er dermed ein føresetnad for demokratiet. Det er offentlegheitslova som regulerer kva dokument ein kan få innsyn i. Journalen er samtidig eit viktig arbeidsverktøy som gir oversikt over saksbehandlinga, mellom anna ved at den kan brukast som ein oversikt over når ein førespurnad blei mottatt, og korleis han er følgt opp. Korrekt og løypande journalføring sikrar kvaliteten på arkivet, og gjer det enklare å finna dokument.<sup>7</sup>

På bakgrunn av dette er følgjande revisjonskriterium utarbeida:

- Kommunen skal ha ein ajourført arkivplan.
- Kommunen skal ha rutinar for oppretting, mottak, utveksling, arkivering, vedlikehald og bruk av dokument som skal inngå i eit arkiv.
- Kommunen skal registrera alle inngåande og utgåande dokument som reknast som saksdokument.
- Kommunen skal registrera saksdokumenta slik at det er mogleg å identifisera dokumentet.

### 3.1.2 RUTINANE FOR JOURNALFØRING OG ARKIVERING

I Vindafjord kommune er arkiv organisert under eininga service og fellestenester, og har fire tilsette. Grunna langtidsfråvær i eininga har to av dei tilsette på eininga delt på oppgåvene til arkivleiaren. I tillegg har dei fått bistand av tidlegare arkivsjef i kommunen.

Arkivet er sentralisert, og har ansvar for å handtera posten til heile kommunen, med unntak av eininga areal og forvaltning, og dei store skulane. Desse handterer posten sin sjølv. Areal og forvaltning har ein merkantil stilling som har ansvar for å handtera og arkivera posten til den eininga. Areal og forvaltning får e-postar via den generelle e-post adressa til kommunen, i tillegg til ein eigen e-post adresse direkte til eininga.

---

<sup>7</sup> Veileder for arkivering og journalføring i departementene og statlige virksomheter – Arkivverket [Veileder for arkivering og journalføring i departementene og statlige virksomheter - Arkivverket](#) Henta 29.08.2022

I ansvaret til arkivet ligg det å drifta postmottaket, det vil seie å handtera all post som kommunen får til den generelle e-post adressa og andre digitale plattformer, slik som ACOS mottak, eDialog og Altinn, og dessutan den fysiske posten. Arkivet behandlar posten, fordelar den til rette eining, legg til i fagsystema og arkiverer førespurnadane. Kommunen har interne rutinar på kva som skal arkiverast. I tillegg føreligg det rutinar på korleis ulik post skal registrerast. Eksempelvis dersom dokumentet ikkje krevjar behandling skal det registrerast slik at det ikkje blir restansar. Kommunen har saks- og arkivsystemet ACOS Websak. Nokon einingar har andre fagsystem i tillegg. Til dømes har tenestekontoret fagsystemet CosDoc.

Kommunen har starta arbeidet med å oppdatere arkivplan, men grunna Covid-19 og langtidsfråvær blant sentrale tilsette er dette arbeidet sett på vent. Kommunen opplys at oversendt dokumentasjon til revisjonen ikkje gir eit klart bilete på kva som føreligg da store deler av det arbeidet som er produsert ikkje er vedtekne og publisert på internett. Gjeldande arkivplan er dermed den som blei vedtatt 2006.

Kommunen har felles rutinar for arkivering og journalføring. Av desse kjem det mellom anna fram formål, ansvar og myndigheit, kva som skal vurderast og registrerast. Kommunen fortel at dei òg har eit samarbeid med alle kommunane på Haugalandet om blant anna opplæring, og utarbeiding av rutinar. Då arkivansvaret er sentralisert er det arkivet som arkiverer den store mengda dokumentasjon. Merkantil på dei store skulane, og areal og forvaltning arkiverer i tillegg den posten dei sjølv mottok. Saksbehandlarar har òg eit ansvar for å arkivera førespurnader dei får direkte, til dømes e-post eller andre førespurnader. Det kjem fram av interne rutinar at kvar saksbehandlar har plikt til å gå gjennom e-posten sin, svara på innkomen post, og arkivføre det som er av arkivverdig materiale. Dei intervjuar fortel at det har vore mykje fokus på dette både frå kurs og informasjon frå leiar. Dei tilsette opplever at kommunen har blitt betre på å sikra arkivering av førespurnad som kjem direkte til saksbehandlar.

Revisjonen har ikkje mottatt nokon skriftlege rutinar for arkivering av munnlege førespurnader, som til dømes telefonsamtaler eller møter. Dei intervjuar fortel at det er ei skjønnsvurdering om nokon av desse førespurnadene er arkivpliktige. Kvar saksbehandlar må derfor sjølv vurderer om ein munnleg førespurnad er arkivverdig eller ikkje. Byggjesak opplyser at dei ber om at opplysningar som blir gitt munnleg blir sendt skriftleg dersom det blir vurdert som arkivverdig. Dette for å sikra arkivering av slike førespurnader.

Arkiv opplever at dei tilsette i kommunen har god kjennskap til regelverket, og hjelper til ved spørsmål om bistand. Arkivet ser òg at saksbehandlar arkiverer e-postar som dei har mottatt direkte på deira e-post. Alle intervjuar bekreftar at det er god kjennskap i organisasjonen om kva som er arkivverdig, og at det har vore fleire kursrekker om temaet.

Tenestekontoret har papirarkiv. Dette då overgangen til fullverdig digitalt arkiv for deira tenesteområde ikkje er heilt klart. Dersom dei mottar noko som er arkivverdig digitalt, skriv

tenestekontoret dette ut, og legg det i journalen, som er i papirformat. Dette blir òg gjort for saksdokument som blir produsert i saksystemet CosDoc.

Arkivet har ansvaret for all journalføring og publisering av postlister. Det vil seie at dei mellom anna sjekkar klassifisering, skjerming, tittel, språk og liknande av all dokumentasjon som blir arkivert, òg at registreringar og journalføringa er i samsvar med lovverket. Før og etter postlistene blir publisert har dei og ein gjennomgang av dokumentasjonen, samt gjer ein kontroll av rett journalføring. Dei gjer òg ein ekstra sjekk på om opplysningar som er underlagde teieplikt er gjorde offentlege.

Me får opplyst at kvar saksbehandlar til kvar tid har oversikt i Websak over post med- og utan restanse. Ein journalpost med restanse kan ikkje bli sletta frå saksbehandlar si korg i Websak dersom dei ikkje er avskrivne. Det er fleire måtar å avskriva ein journalpost som har restanse. Saksbehandlarane kan til dømes påføra journalposten si avskrivingsopplysning *TE* (= *tatt til etterretning*) eller *TLF* (= *svart på per telefon*), eller dei kan svara med eit utgåande brev.

Gjennomførte stikkprøvar (kap. 1.3 Metode) viser at dei fleste sakene var journalførte i samsvar med regelverket jf. forskrift om offentlege arkiv § 10. Nokre avvik blei likevel avdekkja. Det var seks av 20 kontrollerte dokument der datering av dokumentet ikkje kom fram. I tillegg var det fem av 50 kontrollerte dokument som skulle vera avskrivne som ikkje var det, og seks av 50 kontrollerte dokument som var avskrivne med feil kode. Det blei i gjennomgang av sak- og arkivsystem òg oppdaga at nokre dokument var arkiverte ein periode etter brev var mottatt. Til dømes hadde kommunen mottatt ein søknad 21.04.22, som først blei registrert når han blei arkivert 09.05.22.

### 3.1.3 VURDERING

Dei overordna rutineane for arkivering og journalføring knytt til arkivlova med forskrift, blir i hovudsak rekna som tilfredsstillande. Det kjem derimot fram at kommunen ikkje har ein oppdatert arkivplan. Dette er eit krav etter forskrift om offentlege arkiv § 4, og må følgjast opp.

Kommunen har felles rutinar for arkivering og journalføring. Her kjem mellom anna formål, ansvar og myndigheit, kva som skal vurderast og registrerast, fram. Rutineane seier òg noko om kva kvar saksbehandlar har ansvar for å arkivera, kva som er arkivverdig materiale, og kva som skal reknast som arkivverdig dokument. Revisjonen har inntrykk av at dei interne rutineane er kortfatta, oversiktlege og i hovudsak tar hand om dei viktigaste omsyn. Etter revisjonen si vurdering bør rutineane òg klargjere kva som skal arkiverast av munnlege førespurnader. Dette for å gjere det tydeleg for organisasjonen kva av munnlege førespurnader som er rekna som arkivverdig, og for å sikre at alle saksopplysningar til kommunen blir arkivert.

Kommunen oppgjer at dei tilsette i organisasjonen har god kjennskap til kva som skal arkiverast. Dette er noko også gjennomgangen her tyder på. Dei har rutinar og det oppfatast at desse er godt kjende i organisasjonen.

Stikkprøvene i saks- og arkivsystemet viser at kommunen i hovudsak følgjer reglane for journalføring. Fleirtalet av dokumenta som blei sjekka var i hovudsak mogleg å identifisere, og dermed i samsvar med lovkrava. Revisjonen avdekka nokre avvik i undersøkinga med tanke på datering, avskrivning og når dokumenta blir arkivert. Dokumenta må bli avskrivne med rett kode. Dette for å sikra at registreringane som blir gjort er rett, og dermed tek omsyn til etterrettelegheit. Dersom dokumenta blir avskrivne med rett kode er det lett å sjå korleis dei ulike førespurnadene er følgde opp. Dette vil gi kommunen ein god oversikt over kva oppfølging som er gjort, og kva som eventuelt må gjerast. Det bør og sikrast at arkivering og journalføringa skjer fortløpande og har rett datering. Dette er viktig for å sikra rett registrering og såleis sikra omsynet til etterrettelegheit.

## **Tilrådingar**

Revisjonen tilrår kommunen å:

- Oppdatere arkivplan i samsvar med lovverket.
- Utarbeide skriftlege rutinar for munnlege førespurnader.
- Sikra at saksdokument blir arkivert fortløpande med rett datering, og avskrivne med rett kode.

## 3.2 INNSYN

---

### 3.2.1 REVISJONSKRITERIUM

Hovudregelen er at «saksdokument, journalar og liknande register for organet er opne for innsyn dersom ikkje anna følgjer av lov eller forskrift med heimel i lov» jf. offentleglova § 3. Det vil seie at «alle kan krevje innsyn i saksdokument, journalar og liknande register til organet hos vedkommande organ» jf. offentleglova § 3.

Formålet med retten til innsyn er blant anna å «leggje til rette for at offentleg verksemd er open og gjennomsiktig» jf. offentleglova § 1. Dette er igjen med på å styrkja rettstryggleiken for den enkelte, og dessutan tilliten til det offentlege.

Alle forvaltningsorgan skal, som nemnt i kapittel 3.1.1, føre ein journal. Det vil seia ei løypande og systematisk oversikt over inngåande og utgåande dokument. Det kjem fram av offentleglova § 10, tredje ledd at forvaltningsorgan «kan gjere dokument allment tilgjengelege på internett, med unntak for opplysningar som er underlagde teieplikt i lov eller i medhald av lov.» Vidare kjem det fram av offentleg forskrifta § 7 at «organ som gjer dokument tilgjengeleg for ålmenta på Internett, skal opplyse kva for kriterium som ligg til grunn for utvalet av dokument».

I rettleiar til offentleglova heiter det at «føremålet med denne føresegna er fyrst og fremst å sikre at det ikkje blir gitt inntrykk av at utvalet av dokument som ligg på Internett er uttømmende. Slike opplysningar må gå fram på Internett i tilknytning til dokumenta som blir offentleggjorde der, slik at informasjonen blir tilgjengeleg for brukarane av internetttilbodet.»<sup>8</sup>

På bakgrunn av dette har me kome fram til følgjande revisjonskriterium:

- Kommunen behandlar innsynskrav i samsvar med reglane i offentleglova.
- Postlistene til kommunen er i samsvar med reglane i offentleglova og offentleg forskrifta.

### 3.2.2 RUTINAR FOR INNSYN

Kommunen sine rutinar for behandling av innsynskrav, inneheld mellom anna formål, grunnleggjande reglar, ansvarsfordeling, forklaringar og unntaksreglar.

Dei ulike einingane i kommunen har ansvar for innsynskrav som gjeld deira ansvarsområde. Dersom det kjem en førespurnad omkring ei eldre sak er det arkiv som saksbehandlar denne. Dei

---

<sup>8</sup> Rettleiar til offentleglova, Justis- og politidepartementet, s. 53 – Henta frå [rettleiar\\_offentleglova.pdf \(regjeringen.no\)](https://www.regjeringen.no)

intervjua fortel at det kjem inn nokre innsynskrav, anslagsvis 5 i månaden, som kommunen fortløypande svarar ut, i samsvar med interne rutinar og lovverk.

Kommunen publiserer offentleg postliste elektronisk i fulltekst på nettsida til kommunen. Kommunen har ikkje plikt til å ha elektronisk postliste jf. offentlegheitslova § 10 og offentlegheit forskrifta § 6, men har valt å ha dette. Det er arkiv som har ansvaret for å publisere postlista.

Følgjande kjem fram av kommunen si nettside: *«postliste viser registrert post i saksarkivet ein vald dag. Unntatt er post til personalarkiv, elevarkiv, barnehagearkiv og kommunalt eigedomsarkiv.»*

Kommunen ga følgjande grunngjeving:

*«Då vi byrja å leggja ut postliste og fulltekstdokument, så valde vi å la vera å leggja ut arkivdeler med stor grad av sensitiv dokumentasjon. I første rekke var dette elevarkiv og personalarkiv. K-eige (kommunalt eigedomsarkiv) blei òg vurdert til å vera ein slik arkivdel for der var all saksbehandling og søknader og vedtak om sosiale bustader, trygdebustader, etc. Det vil seia at denne arkivdelen i stor grad inneheld klientdokumentasjon.»*

Revisjonen sine undersøkingar viser at òg post tilknytt tenestekontoret, barnevernstenesta, PPT og helsestasjonane er unntatt frå postlistene. Dette er og grunngitt i omsynet til sensitiv informasjon. Dette kjem derimot ikkje fram av informasjonen tilknytt postlista.

Det blei i samanheng med behandlinga av mandat frå kontrollutvalet vist til ein diskusjon om kor vidt ei ulovleg bruk av regulert område ved Vikedal båthamn, skulle vore publisert på postlistene eller ikkje. Administrasjonen viser til, både i svar direkte til kontrollutvalet, og i revisjonen sine undersøkingar, at denne saka har blitt klassifisert som kommunale eigedomar. Ho fell dermed inn under dei sakene som ikkje blir publiserte på den offentlege postlista, som gjort greie for ovanfor. Dette då slike saker, som er arkivert innan kommunal eigedom, ofte omhandlar sensitiv dokumentasjon, jamfør kommunen.

I spørjeundersøkinga har dei som har svart på undersøkinga gitt kommunen ein score på 3,6 av 6 på spørsmål om kommunen legg til rette for innsyn i offentlege dokument.

### 3.2.3 VURDERING

Revisjonen har inntrykk av at rutinane til kommunen om innsynskrav er oversiktlege og gir ei god rettleiing av korleis dei tilsette skal behandla innsynskrav. Rutinane vurderast av den grunn til å være i samsvar med lovverket.

Vindafjord kommune har ein journal som registrerer inngåande og utgåande dokument som etter offentleglova er å rekna som saksdokument og har verdi som dokumentasjon. Kommunen legg til rette for innsyn ved å publisera postlista med tilhøyrande fulltekst på nettsida si.

Informasjonen om kva som kjem fram av postlistene på nettsida, er ikkje uttømmende. Dette då post knytt til tenestekontoret, barnevernstenesta, PPT og helsestasjonane er unntatt frå postlistene

og ikkje framkjem av informasjonen på nettsida. Etter vår vurdering burde dette kome fram av informasjonen knytt til postlista, slik at det i samsvar med offentlegforskrifta, sikrast at det ikkje blir gitt inntrykk av at utvalet av dokument som ligg på internett er uttømmende.

Saker som gjeld kommunalt eigedomsarkiv er ikkje inntatt i den publiserte postlista grunna omsynet til sensitive opplysningar. Dette då sakar som arkiverast som sakar innan kommunalt eigedomsarkiv av administrasjonen blir vurdert til å innehalda stor grad av klientdokumentasjon. Revisjonen sin oppfatning av nemnte sak, om ulovleg bruk av eigedom, er at dette ikkje kan reknast som særlege sensitive opplysningar. Dette indikerer at ikkje alle sakar som arkiverast inn under kommunalt eigedomsarkiv inneheld sensitive opplysningar. Kommunen bør difor vurdere å gjera ein gjennomgang av rutinane med tanke på kva dokument som blir arkivert som kommunalt eigedomsarkiv. Dette for å sikra at vurderingane som blir gjort tilknytt kva som arkiverast som kommunalt eigedomsarkiv samsvarer med omsynet bak vurderingane, samt er i tråd med regelverket. Nemnte dokument, vil uansett vera eit saksdokument for kommunen, som vil være gjenstand for innsynskrav etter offentlegheitslova.

## Tilrådingar

Revisjonen tilrår kommunen å:

- Sikre at informasjon om kva som blir publisert på postlista er uttømmende.
- Vurdere å ta ein gjennomgang av arkivdelen tilknytt kommunale eigedom.

## 3.3 TEIEPLIKT

---

### 3.3.1 REVISJONSKRIERIUM

Tieieplikt er ei viktig plikt som alle i den offentlege forvaltninga må ta hand om.

Det kjem fram av forvaltningslova § 13 at *«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.»*

Formålet bak tieieplikta er blant anna å sikra tilliten mellom den offentlege forvaltninga og innbyggjarane dei er i kontakt med. I tillegg er det eit viktig omsyn å sikra den personlege integriteten til innbyggjarane som er i kontakt med kommunen.

Tieieplikta oppstår vanlegvis først etter at opplysningane har komme til forvaltningsorganet. Når forvaltningsorganet legg til rette for elektronisk kommunikasjon, kan det likevel oppstå risiko knytt til formidling av tieiepliktige opplysningar. Det kan ikkje forventast at brukarane sjølv er kjende med, eller har føresetnader for å vurdere følgja av risikoen for urettmessig innsyn, eller at

opplysningar kjem på avvegar, som måtte finnast i samband med elektronisk kommunikasjon. Forskrift om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltninga, eForvaltningsforskriften § 5 pålegg dermed forvaltningsorgan et ansvar for: å førebyggja risiko for urettmessig risiko, informera brukarane om eventuell restrisiko, og opplysa om kva som er rette elektroniske adresse. Det vil seie å informera om korleis innbyggjarane skal senda kommunen informasjon elektronisk.

På bakgrunn av dette er følgjande revisjonskriterium utarbeida:

- Kommunen skal overhalda teieplikta ved journalføring.
- Kommunen skal overhalda krav om teieplikt ved krav om innsyn.
- Kommunen skal overhalda krav om teieplikt ved svar på førespurnader.
- Kommunen skal førebyggja urettmessig innsyn i teiepliktige opplysningar på ein tilfredsstillande måte.
- Kommunen skal informera om risiko ved elektronisk overføring av teiepliktige opplysningar, og kva som er rette elektroniske adresse.

### 3.3.2 RUTINAR TILKNYTT TEIEPLIKT

Teieplikta er sentral i alle delar av kommunen si handtering av førespurnader. Kommunen har forskjellige rutinar som seier noko om korleis kommunen skal ivareta omsynet til teieplikta. I rutinane tilknytt saksbehandling av innsynskrav kjem det mellom anna fram at ein ikkje skal gi innsyn i opplysningar som er underlagt teieplikt. I rutinane tilknytt offentleg journal er og omsynet til teieplikta gjort greie for.

På nettsida til kommunen finn ein korleis innbyggjarane kan komma i kontakt med kommunen. Det kjem mellom anna fram at kommunen kan kontaktast per telefon, e-post og eDialog. Framgangsmåtar for dei ulike kanalane, og kva kanal som er best eigna for ulik informasjon, blir og gjort greie for.

Vidare står det at «*E-post kan vera ein usikker kanal for sensitiv post. Det kan og vera ein omveg for post som skal inn i kommunen sitt arkivsystem. Ved å bruka eDialog opnar me for sikker, rask og effektiv handtering av post inn til Vindafjord kommune.*» I tillegg framkjem det at eDialog «*er ein sikker kanal for å senda oss post. Dataene blir overført kryptert. Det gir ein sikker identifikasjon av avsendar.*»

Dei intervjuja opplever at dei tilsette i kommunen har kunnskap om sikre løysningar og korleis sensitive opplysningar skal arkiverast og sendast. Me får opplyst at det jamleg er kurs og opplæring frå IKT om teieplikt og sensitive opplysningar. Dei intervjuja fortel at internt er dei bevisste på at sensitive opplysningar ikkje skal sendast på e-post, og at dei opplysa om dette dersom det kjem førespurnader med sensitive opplysningar per e-post frå innbyggjarar. Tenestekontoret fortel òg at dersom det kjem ein førespurnad per e-post, svarer de ikkje på den



opphavlege førespurnaden, men lager en ny tråd kor den opphavlege e-post ikkje er inkludert, eventuelt ringar vedkommande. Dette for å sikra at det ikkje blir sendt sensitive opplysningar per e-post.

Tenestekontoret fortel at dei har rutine på å sjekke kven man snakkar med ved en førespurnad. Dette for å sikra at vedkommande har rett på informasjon. Tenestekontoret opplys òg at de har teieplikt med i vurderinga ved fysiske førespurnader, eller førespurnader per telefon. Ved fysisk oppmøte, sikrar dei at de er på ein eigna stad, til dømes møterom eller kontor, dersom det skal formidlast opplysningar av sensitiv art. Dersom dei mottok ein førespurnad per telefon lukkar dei kontordøra.

Det er saksbehandlar som har ansvar for å arkivera førespurnaden som er ansvarleg for at dokumentet skjermast i samsvar med regelverket. Byggjesak fortel at det ved spørsmål om skjerming er merkantil på eininga som gjer denne vurderinga, til dømes sladder det som er sensitiv informasjon, for eksempel personnummer. Arkiv har likevel ein kontrollfunksjon då dei går gjennom og sjekkar journalføringa. Ved publisering av post på postlista, utfører arkiv ytterleg kontroll, der ein person sjekkar informasjonen før dokumenta publiserast, medan ein annan person tek ein skjekk av informasjonen etter at det er publisert. Dette for å vera ein kontrollfunksjon opp mot teieplikt og liknande.

Av stikkprøvane i postlista som revisjonen har gjennomført blei det ikkje avdekka nokon avvik tilknytt teieplikt.

### 3.3.3 VURDERING

Av revisjonen si undersøking kjem det ikkje fram informasjon som tilseier at kommunen ikkje held sine pliktar knytt til teieplikt ved arkivering, journalføring, innsynskrav og ved svar på førespurnader. Ein finn og at kommunen informerer om risiko ved elektronisk overføring av teiepliktige opplysningar, kva som er rette elektroniske adresse, og førebygg risiko for urettmessig innsyn. På bakgrunn av dette blir det vurdert at kommunen har eit tilfredsstillande system knytt til handtering av teieplikta.

## 3.4 STADFESTING AV MOTTAK OG FØREBELS SVAR

### 3.4.1 REVISJONSKRITERIUM

Det kjem fram av eForvaltningsforskriften § 6 at «*et forvaltningsorgan som mottar henvendelser i elektronisk form skal gi bekræftelse til avsender om at en henvendelse er mottatt.*» Vidare heitar det at stadfestinga bør sendast straks, innehalda eit referansenummer, eller liknande, og angi tidspunktet førespurnaden blei mottatt jf. eForvaltningsforskrifta § 6. Forvaltningsorganet kan la vera å senda ei stadfesting dersom «*henvendelsen er av en slik art at den ikke utløser saksbehandling, eller mottaket fremgår på annen betryggende måte, og ved bruk av automatiserte systemer der henvendelsen straks blir besvart.*» jf. eForvaltningsforskrifta § 6.

Formålet bak regelen om stadfesting av mottatt elektronisk førespurnad er å fjerna uvisse omkring om noko har kome fram. I tillegg vil det vera ein formålstenleg måte å følgja opp ei sak, både for innbyggjaren, men og for kommunen sjølv.

Dersom svar på førespurnad er venta å ta uforholdsmessig tid skal kommunen «*snarest mulig gi et foreløpig svar*» jf. forvaltningslova § 11a. Kva som blir rekna som «uforholdsmessig lang tid» må baserast på ei konkret vurdering der det mellom anna blir lagt vekt på omfanget og kompleksiteten i saka, samt tal på partar og forvaltningsorgan som er involverte. I § 11a tredje ledd er det spesifisert at ved saker som gjeld enkeltvedtak skal det givast førebels svar dersom ein førespurnad ikkje kan svarast på i løpet av ein månad etter at den er motteken. Vidare kjem det fram at «*foreløpig svar kan unnlates dersom det må anses som åpenbart unødvendig.*» jf. § 11a. Dette må, basert på ordlyden, bli forstått som ein snever unntakstilgang.

På bakgrunn av ovanfornemnte har me kome fram til følgjande revisjonskriterium:

- Kommunen skal senda stadfesting på at ein digital førespurnad er mottatt i samsvar med krav i eForvaltningsforskrifta.
- Kommunen skal snarast mogleg senda ut eit førebels svar dersom svar på førespurnaden er venta å ta uforholdsmessig tid.

### 3.4.2 RUTINAR TILKNYTT STADFESTING AV MOTTAK OG FØREBELS SVAR

Kommunen sendar ut stadfesting på mottak av e-post når kommunen får e-post på si felles e-postadresse, [postmottak@vindafjord.kommune.no](mailto:postmottak@vindafjord.kommune.no). Det er på denne kanalen kommunen får flest førespurnader. I stadfestinga kjem det fram at førespurnaden er mottatt, at han er send til saksbehandlar og at han kjem på postlista til kommunen.

Når innbyggjarar sender e-post direkte til andre einingar, eller saksbehandlar, er det ulik praksis med tanke på om det blir sendt ut stadfesting på mottak av e-post eller ikkje. Dei fleste intervjuar fortel at det ikkje blir send ut stadfesting av mottak ved slike førespurnader. Av spørjeundersøking påpeikast det at kommunen ikkje alltid sendar ut stadfesting på mottak av e-

post, og det etterlysast. Leiar for areal og forvaltning fortel at dette er tatt opp med IKT, og skal inkluderas i rutine for e-post direkte til eininga areal og forvaltning.

Gjennomgangen synar at kommunen ikkje har rutinar tilknytt svarfristar eller utsending av foreløpig svar. Når førespurnader blir arkivert i sak- og arkivsystemet kjem det opp at saksbehandlar har 21 dagar på å avskrive brevet. Det føreligg òg mal på utsending av førebels svar.

Alle dei intervjuja fortel at dei sender raskt svar, som regel i løpet av nokon virkedagar, dersom det kjem ein førespurnad per e-post. Byggjesak fortel at dei er godt innanfor tidsfristane i plan- og bygningslova. I KOSTRA nøkkeltal finn ein at kommunen i 2021 gjennomsnittleg har ei saksbehandlingstid på 88 dagar i saker som har ein frist på 84 dagar, og ei saksbehandlingstid på 27 dagar i saker som har ein frist på 21 dagar<sup>9</sup>. I tillegg fortel byggjesak at dei prøvar å ha løypande orienteringar med søkjarar. På grunn av kort svarfrist får me opplyst at dei ulike einingane ikkje alltid har behov for å senda ut førebels svar, men at det blir sendt ut førebels svar dersom ein ser at saka tek lang tid. Døme på dette er om saka krev eit tverrfagleg samarbeid, ein må innhenta opplysningar frå andre, eller liknande.

Revisjonen si undersøking av postlistene viser at kommunen i hovudsak svarer innan tre veker frå mottatt førespurnad. Av dei 20 kontrollerte førespurnadene blei 14 av dei svart på innan tre veker, fire med ei responstid mellom tre og åtte veker, mens tre av førespurnader var ikkje svart på. Det er ikkje sendt ut førebels svar i nokon av dei kontrollerte sakane.

Dei tre tilfella kor det ikkje var sendt ut svar, eller foreløpig svar, då kontrollen blei gjennomført 12.08.22, gjaldt søknad om ferdigattest mottatt 02.05.22, søknad om deling mottatt 20.05.22, og byggesøknad mottatt 31.05.22. Dette er saker som gjeld enkeltvedtak, og det følger da av forvaltningslova § 11a tredje ledd at det skal givast førebels svar dersom ein førespurnad ikkje kan svarast på i løpet av ein månad etter at han er mottekne. Førespurnaden som gjaldt søknad om ferdigattest har i tillegg ein særleg saksbehandlingsfrist på tre veker jf. plan- og byggesaksloven § 21-7. I desse tre kontrollerte tilfella var det ikkje sendt ut noko svar eller førebels svar, sjølv om det var gått om lag tre månadar sidan mottatt førespurnad.

I tre av førespurnadene som blei kontrollert hadde kommunen ei saksbehandlingstid på høvesvis 40, 41 og 56 dagar. Det vil seia at det tok mellom fem til åtte veker frå førespurnad, til kommunen hadde svart. Det er ikkje sendt ut førebels svar.

Det blir i spørjeundersøkinga påpeika at responstida til kommunen er lang. Det opplysast at dette er noko som òg servicekontoret, i deira kontakt med innbyggjarane, har fått tilbakemeldingar om.

---

<sup>9</sup> Statistisk sentralbyrå, KOSTRA nøkkeltal Vindafjord kommune. Henta 13.10.2022 frå [KOSTRA Plan- og byggesaksbehandling Vindafjord - SSB](#)

### 3.4.3 VURDERING

Kommunen sendar berre ut stadfesting av mottak ved førespurnader på den generell e-post, [postmottak@vindafjord.kommune.no](mailto:postmottak@vindafjord.kommune.no). Kommunen følgjer dermed ikkje kravet til stadfesting av mottak i samsvar med eForvaltningsforskrifta ved elektroniske førespurnader direkte til einingar eller til sakshandterer. Det blir og påpeika i spørjeundersøkinga at kommunen ikkje alltid sendar ut stadfesting på mottak av e-post. Kommunen må sikra at det sendes ut stadfesting av mottak ved mottak av elektroniske førespurnader direkte til einingar eller saksbehandlarar.

Revisjonen si vurdering er at kommunen i hovudsak svara på førespurnader innan rimeleg tid då dei fleste kontrollerte førespurnadane er svart på innan tre veker.

Me finn derimot enkelte avvik. For det første er det ikkje sendt ut førebels svar eller svar i tre tilfelle kor førespurnaden gjelder søknad om enkeltvedtak, og det er ved kontrolltidspunktet gått om lag tre månadar sidan førespurnadane er mottatt. Forvaltningslova § 11a tredje ledd gjev i slike saker ein frist på ein måned til å sende ut førebels svar. Revisjonen vurderer at kommunen, i desse tre tilfelle, ikkje har handtert førespurnad i samsvar med lovverket.

Vidare finn ein at det i tre av dei kontrollerte førespurnadene, er ein responstid på høvesvis 40, 41 og 56 dagar, utan at det er sendt ut førebels svar. I vurderinga av om førebels svar skal sendast skal det mellom anna bli lagt vekt på omfanget og kompleksiteten i saka, talet på partar og forvaltningsorgan som er involverte. Dette har ikkje revisjonen hatt moglegheit til å gå inn å vurdere, og det er dermed vanskeleg å sei om det er i strid med lovkravet. Ein responstid på fem til åtte veker verkar likevel på generelt grunnlag som lenge utan å gi partar eit førebels svar på korleis saka står. Revisjonen si vurdering er derfor at kommunen burde sendt ut førebels svar og i desse tilfella.

Lang saksbehandlingstid blir og påpeika både i spørjeundersøkinga og i intervju med servicekontoret. Dette indikerer at kommunen har eit forbettringspotensiale knytt til svar tid, kor det å bruke førebels svar meir aktivt kan gjera kommunikasjonen med innbyggjarane betre.

Kommunen bør sikra at det sendast ut førebels svar i samsvar med forvaltningslova, og det av den grunn utarbeidast rutinar for dette. Det å innføre rutinar vil førebygge risiko for at førebels svar ikkje blir sendt ut, og at det er personavhengig.

#### **Tilrådingar**

Revisjonen tilrår kommunen å:

- Sikra at det blir sendt stadfesting av mottak til avsendar av ein elektronisk førespurnad.
- Sikra at det blir sendt ut førebels svar i samsvar med lovverket.

## 3.5 PLIKT TIL Å GI INFORMASJON

---

### 3.5.1 REVISJONSKRITERIUM

Ein viktig føresetnad for eit levande lokaldemokrati føreset at innbyggjarane er informerte om, og engasjert i det kommunale anleggjande. Informasjon er såleis ein viktig føresetnad for at innbyggjarane kan ta hand om eigne rettar og nytta seg av tilbod frå kommunen.

Det kjem fram av kommunelova § 4-1 at «kommuner og fylkeskommuner skal aktivt informere om egen virksomhet og om virksomhet som andre rettssubjekter utfører på vegne av kommuner og fylkeskommuner.»

Kommunelova regulerer ikkje nærare kva for nokre konkrete forhold det skal informerast om, kor mykje det skal informerast, korleis det skal informerast, eller til kven det skal informerast. Det er i utgangspunktet opp til kommunen sjølv å vurdere desse spørsmåla ut frå lokale behov og tilgjengelege ressursar. Det vil likevel vera i strid med føresegna å la vera å informera heilt, eller å informera i svært lita grad. Lovkravet gir likevel ingen rettskrav på informasjon. Dette må sjåast opp mot plikta til kommunen om rettleiing til den som er part i ei sak og til andre «som spør om sine rettigheter og plikter i et konkret forhold som har aktuell interesse for ham» etter forvaltningslova § 11.

Vindafjord kommune har i kommunikasjonsstrategien sin lagt til grunn at kommunen skal i sin informasjon og kommunikasjon «gje innbyggjarane god innsikt i kommunen sine tilbod og tenester».<sup>10</sup>

På bakgrunn av dette blir følgjande revisjonskriterium utleia:

- Kommunen skal aktivt informera om eiga verksemd i tråd med kommunelova § 4-1.
- Kommunen sin informasjon og kommunikasjon skal bidra til å gje innbyggjarane god innsikt i kommunen sine tilbod og tenester.

### 3.5.2 RUTINAR TILKNYTT INFORMASJON

Det kjem fram av gjennomførte intervju at nettsida til kommunen blir brukt aktivt for å informera om kommunen si verksemd. Kommunen hadde ein stor gjennomgang og oppdatering av nettsida i 2020/2021. Det blir fortalt at nettsida er levende, og at det blir lagt ut mykje informasjon der. I tillegg brukar kommunen å leggje ut ulike kunngjeringar i lokalavisa, Grannar, samt innlegg på kommunen sin Facebook side. Kommunen har og ein SMS- og e-postteneste som dei brukar til å senda ut informasjon i meir akutte situasjonar.

---

<sup>10</sup> Vindafjord kommune sin kommunikasjonsstrategi

Nettsida verkar, for revisjonen, som oversiktleg og informativ. Den inneheld mellom anna informasjon om ulike arrangement, opplysningar og generell informasjon om kommunen. Det er lett å finne informasjon om korleis ein kan kontakte kommunen, kontaktinformasjon til dei tilsette, og korleis gi tilbakemeldingar på nettsida.

Kommunen har valt å publisere den offentlege journal med fulltekst. Det kjem fram av dei interne rutinane til kommunen at dette er eit verkemiddel for å informere om kommunen si verksemd i samsvar med kommunelova § 4-1.

Kommunen fortel og at dei informerer per telefon, e-post, andre digitale førespurnader, og ved fysisk oppmøte på kommunehuset. Byggesak fortel at dei har stort fokus på å rettleia innbyggjarar ved spørsmål og behov, og er tilgjengelege for direkte førespurnader kvar dag. Byggesak oppleva at det å vera tilgjengelege for å kunna gi rettleiing tidleg i ein eventuell prosess vil vera viktig.

Kommunen opplyser at dei nokre gonger har hatt stand og avisreportasje, til dømes i samanheng med prosjektet *Vakre Vindafjord*. Det har og hendt at kommunen har teke i bruk informasjonsbanner i ulike samanhengar. Tenestekontoret peikar på at det i tillegg blir gitt informasjon av dei tilsette ute i andre einingar, slik som heimetenesta og sjukeheimane, om mellom anna tenestekontoret og ytingane deira.

I gjennomført spørjeundersøking svarer 44,4 % av respondentane at dei opplev å få nødvendig informasjon frå kommunen.

### 3.5.3 VURDERING

Revisjonen har inntrykk av at kommunen prøver å informera om verksemda si til innbyggjarane sine i ulike kanalar, både digitale og ikkje-digitale. Nettsida til kommunen og Facebook-sidene verkar oversiktlege og gir etter vår vurdering eit godt førsteinntrykk av kommunen. I tillegg vurderast det som positivt at kommunen har et tett samarbeid med lokalavisa, Grannar, for å ivareta informasjonsflyt til ikkje-digitale brukara. Revisjonen er einig i at det å publisere postlista i fulltekst er eit positivt verkemiddel for å informera om kommuneverksemda.

# 4 KORLEIS OPPLEV INNBYGGJARANE KONTAKTEN MED KOMMUNEN

*Korleis opplev innbyggjarane kontakten med kommunen, medrekna kommunen sine digitale kommunikasjonskanalar?*

## 4.1 REVISJONSKRITERIUM

---

I følgje kommunen sin kommunikasjonsstrategi skal Vindafjord kommune vera open i sin informasjon og kommunikasjon med omverda. Det stilles òg opp som et kommunikasjonsmål at kommunen skal opplevast som open, tydeleg og tilgjengeleg.<sup>11</sup> Videre heiter det i årsmelding 2020 at kommunen skal vera ein omstillingsdyktig og serviceinnstilt organisasjon til beste for innbyggjarane.<sup>12</sup>

Vindafjord kommune har i sin kommunikasjonsstrategi lagt til grunn at kommunen sin informasjon og kommunikasjon skal «gje innbyggjarane god innsikt i kommunen sine tilbod og tenester».<sup>13</sup>

På bakgrunn av det nemnte er følgjande revisjonskriterium utleia:

- Kommunen skal være open, tydeleg og tilgjengeleg i sin informasjon og kommunikasjon.

## 4.2 SPØRJEUNDERSØKINGA

---

Spørjeundersøking blei gjennomført i perioden 10.06.2022 til 14.08.2022. Lenkje til undersøkinga blei lagt ut på heime- og Facebook-sida til kommunen. Det blei og lagt ut ei kunngjering i lokalavisa, Grannar. Dette for å prøva å få kontakt med ikkje-digitale brukarar i kommunen. Kommunen oppmoda alle innbyggjarane til å svara på undersøkinga.

---

<sup>11</sup> Vindafjord kommune sin kommunikasjonsstrategi

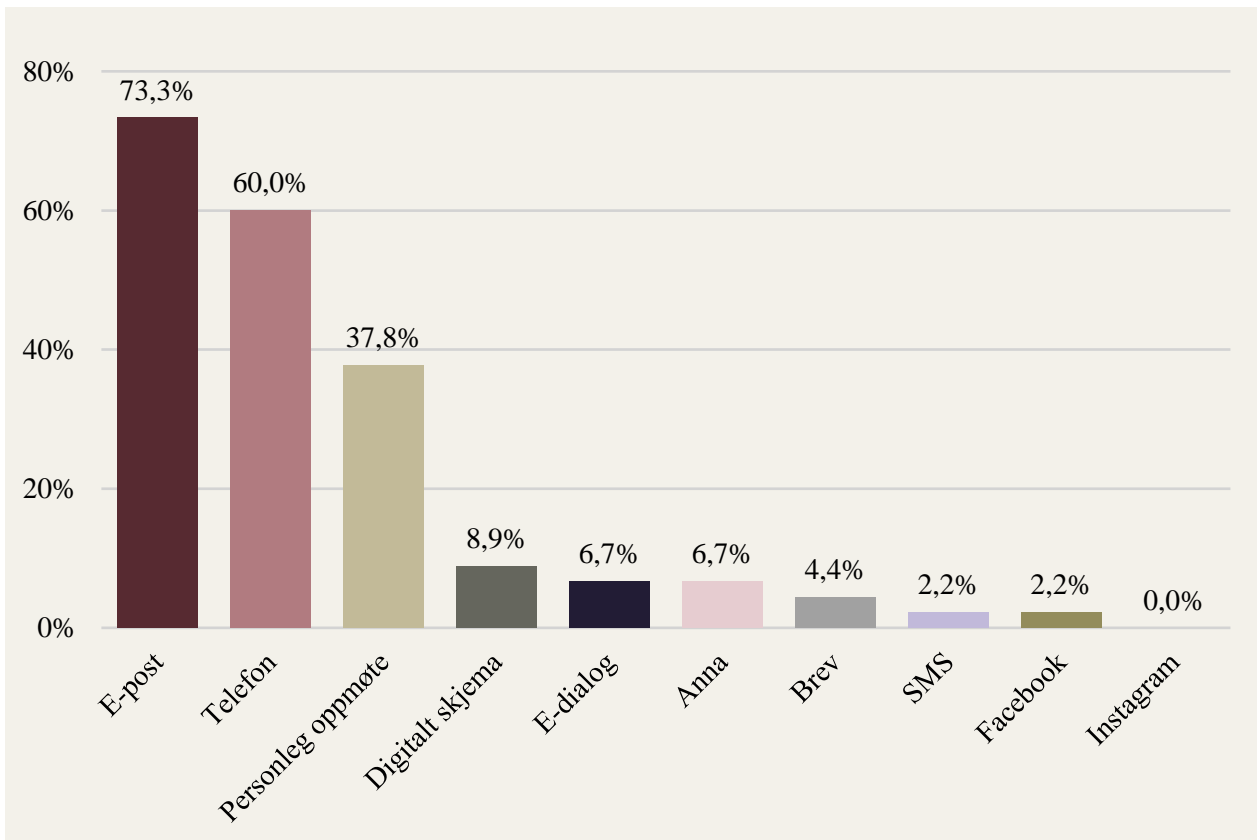
<sup>12</sup> Årsmelding og årsrekneskap 2020, Vindafjord kommune– Henta frå [Årsmelding og årsrekneskap 2020 \(framsikt.net\)](#)

<sup>13</sup> Vindafjord kommune sin kommunikasjonsstrategi

Totalt kom det inn 46 svar, noko som utgjer ein svært liten del av det totale innbyggjartalet til kommunen.<sup>14</sup> Talet på svar er derfor ikkje tilstrekkeleg for å kunna gi ein konklusjon på korleis innbyggjarar i Vindafjord vurderer kommunen. Dei må difor vurderast som indikasjonar som ein kan ta med vidare, og undersøka om dei bør følgjast opp.

43 av dei som gjennomførte undersøkinga svarte at dei hadde tatt kontakt med kommunen det siste året.

Figur 2: På kva måte tok du kontakt med kommunen (ved fleire førespurnader kan ein setja fleire kryss)



Kilde: Spørjeundersøking gjennomført av Rogaland Revisjon 2022, N=45

Figur 2 viser at dei fleste tek kontakt med kommunen via e-post, telefon eller personleg oppmøte.

<sup>14</sup> Innbyggjarar per 18. august 2022: 8 845 – Tal henta frå [Kommunefakta Vindafjord - SSB](#)



Tabell 1: Kva gjaldt førespurnaden(e)? (Ved fleire førespurnader kan ein setja fleire kryss)?

	Prosent
Areal og forvaltning	55,6%
Kommunaltekniske tenester	26,7%
Helse	22,2%
Skule	15,6%
NAV	13,3%
Kultur og læring	11,1%
Barnehage	8,9%
PPT	4,4%
Rus og psykiatri	4,4%
Tenestekontoret	4,4%
Barnevern	2,2%
Omsorgssenter/Heimetenesta	2,2%
Tilrettelagde teneste	0,0%
Innsyn	0,0%

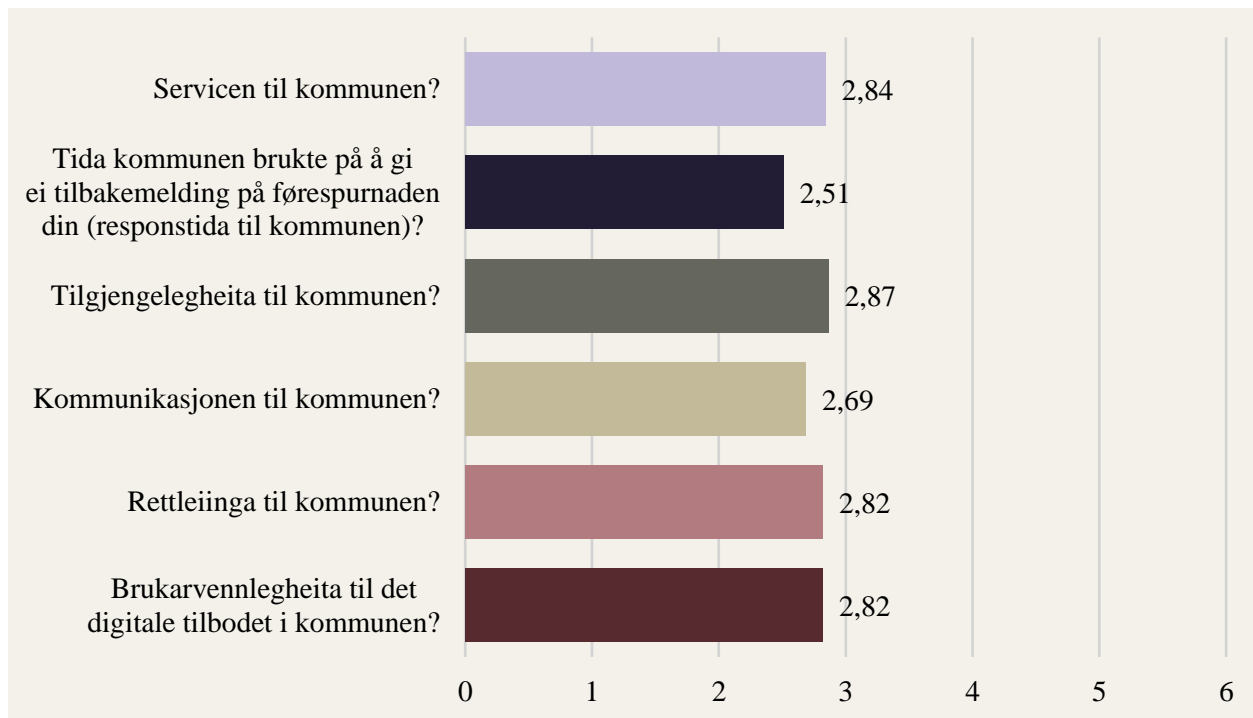
Kilde: Spørjeundersøking gjennomført av Rogaland Revisjon 2022, N=45

Av dei som har svart gjaldt dei fleste førespurnadene areal og forvaltning, kommunaltekniske tenester og helse (sjå tabell 1).

Dei fleste respondentane hukar av på at dei tek kontakt med servicetorget eller eininga for plan og bygg, medan 33,3 % seier at dei tek kontakt med andre. Av dei som har spesifisert kven anna dei tok kontakt med svarar dei fleste direkte til eininga eller kommunedirektør.

Respondentane blei og bedt om å rangera, på ein skala frå 0 til 6, der 6 er best, kor nøgde dei er med servicen til kommunen, responstid, tilgjengelegheit, kommunikasjon, rettleiinga og brukarvennlegheita til det digitale tilbodet i kommunen.

Figur 3: På ein skala frå 0-6, der 6 er best, kor nøgd er du med:



Kilde: Spørjeundersøking gjennomført av Rogaland Revisjon 2022, N=45

Alle indikatorane får skår under gjennomsnittet. Ser me på fordelinga av svar under kvart enkelt spørsmål, svarer over 60 % at dei meiner tida kommunen bruker på å gi ei tilbakemelding på ein førespurnad ligg på 1 eller 2.

Tilbakemeldingar i dei opne tekstfelte viser òg at responstida til kommunen er noko som innbyggjarane er opptekne av:

---

*«Hvordan vi skal gå videre i prosessen, hvor lang tid saksbehandlingen er tenkt å ta, når saksbehandler vil ta kontakt på ny (1 uke, 1 måned eller 6 måneder?) Det andre forteller er at dersom en vil ha svar eller resultater i samarbeid med kommunen må en mase.»*

---

---

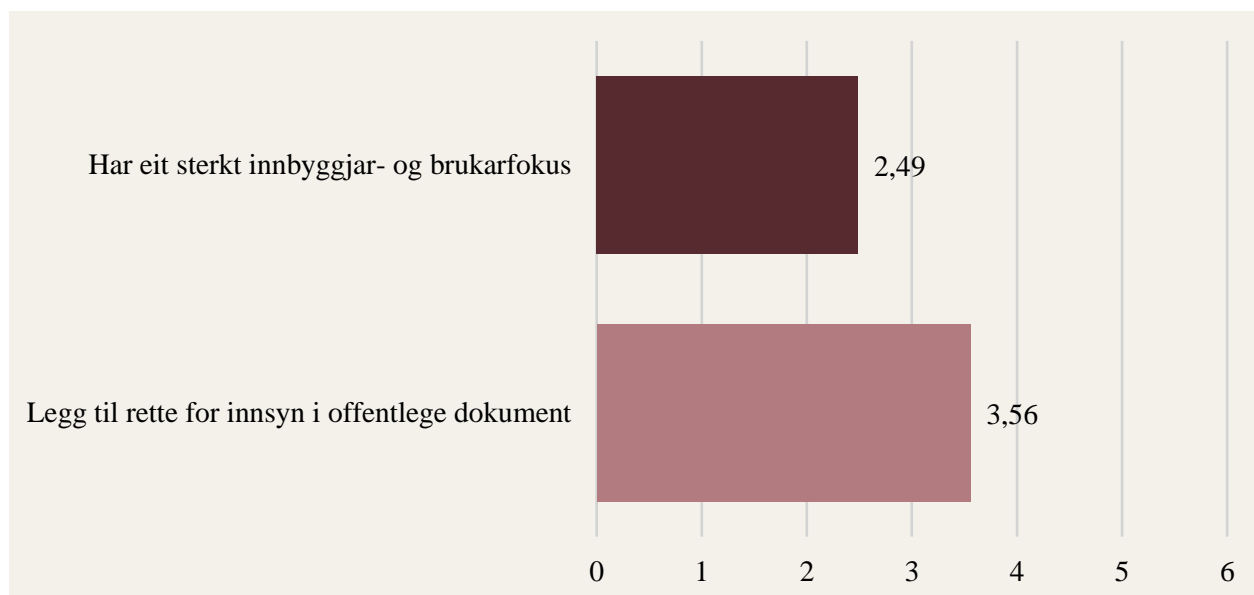
«Gi svar og tilbakemelding utan at ein treng å purre fleire gonger. Har ein sak heilt tilbake til 2016 som enno ikkje er i mål. Behandlingstida til kommunen held ikkje mål, og det er nærast umogleg å få kontakt med dei ein vil ha tak i. Har fleire pågåande saker med kommunen. Undrar på når me skal kome i mål med desse.»

---

På alle indikatorane har over 40 % av respondentane gitt score 1 eller 2.

Respondentane blei og spurt om dei opplever at kommunen har eit sterkt innbyggjar- og brukarfokus, og om det blir lagt til rette for innsyn.

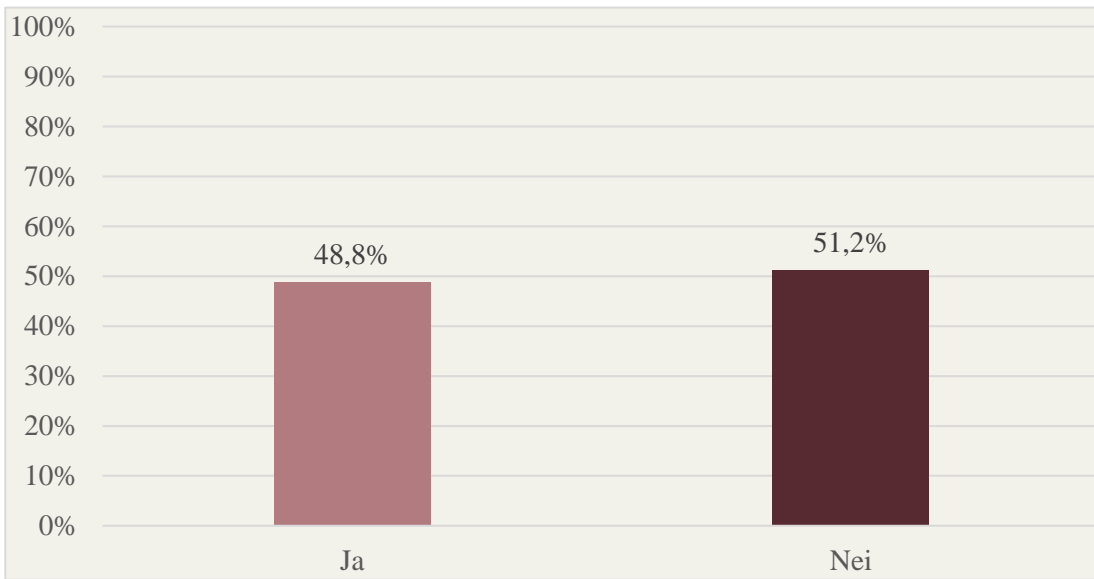
Figur 4: På ein skala frå 0-6, der 6 er best, i kva grad vil du seia at kommunen:



Kilde: Spørjeundersøking gjennomført av Rogaland Revisjon 2022, N=45/N=43

Dei så har svara på spørjeundersøkinga meiner at Vindafjord kommune ikkje har eit sterkt innbyggjar- og brukarfokus. Dei er meir tilfreds med korleis kommunen legg til rette for innsyn i offentlege dokument, men og her er skåra relativt lav.

Figur: 5 Opplever du at du får svar fra kommunen på din førespurnad?

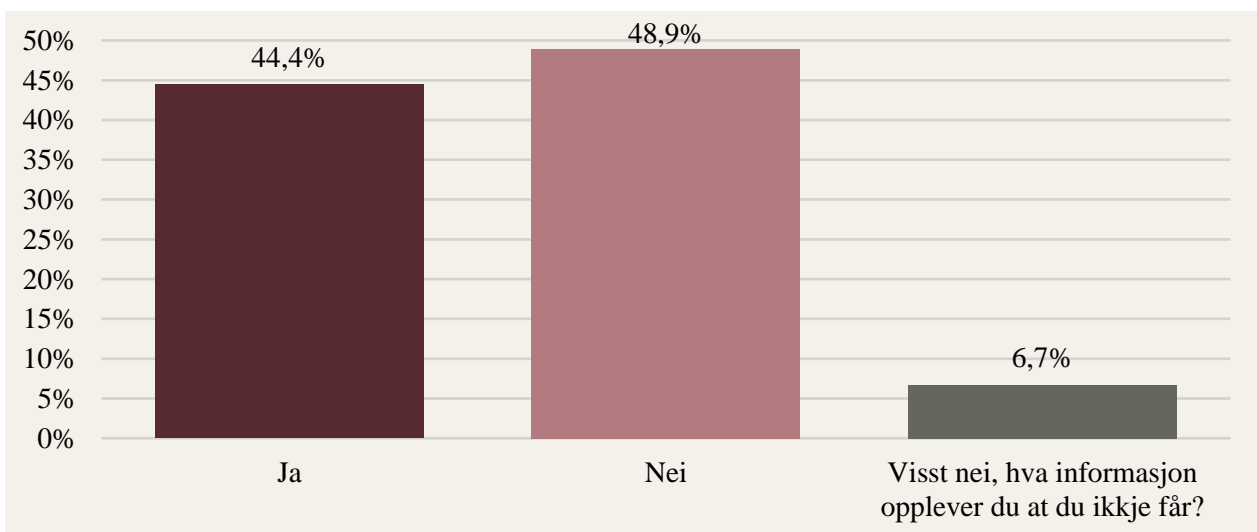


Kilde: Spørjeundersøking gjennomført av Rogaland Revisjon 2022, N=43

På spørsmål om du opplever at du får svar frå kommunen på førespurnaden din er det 51,2 % som svarer nei, og 48,8 % som svarer ja (N=43).

Det er fleire av respondentane som opplever at dei ikkje får nødvendig informasjon frå kommunen. Av dei som har kommentert blir det peika på utydelege svar og at ein finn meir informasjon i lokalavisa eller ved å leite på nettsida til kommunen.

Figur: 6 Opplever du at du får nødvendig informasjon frå kommunen?



Kilde: Spørjeundersøking gjennomført av Rogaland Revisjon 2022, N=45

Av generelle kommentarar etterlyser fleire stadfesting på mottatt e-post og svar generelt. Det er og ein som etterlyser enklare og tydelegare språkbruk. Samhandling mellom einingane, og tydelegare ansvarsforhold blir og trekt fram.

### 4.3 VURDERING

---

Låg svarprosent på spørjeundersøkinga gjer at me ikkje kan generalisera resultatata til å gjelda kva alle innbyggjarane i Vindafjord kommune meiner om tilgjengelegheita til kommunen. Svara kan derimot brukast som indikasjonar, og kommunen bør vurdere å ta med seg resultatata i sitt vidare arbeid, eventuelt undersøke svara nærare.

Spørjeundersøkinga viser tydeleg at dei som har svart ikkje er nøgd med kommunikasjonen med kommunen. Det blir etterlyst både raskare svar, stadfestingar på mottatt e-post, forventa saksbehandlingstid, og fleire meiner og dei ikkje får svar når dei vender seg til kommunen.

Servicekontoret har og i intervju bekrefta at dei i kontakt med innbyggjarar har fått tilbakemeldingar om lang responstid.

Det at over 40 % av respondentane har gitt skår 1 eller 2 i kor nøgde dei er med servicen til kommunen, responstid, tilgjengelegheit, kommunikasjon, rettleiinga og brukarvennlegheita til det digitale tilbodet i kommunen, er med på å underbyggja at dei som svarte på undersøkinga ikkje er nøgd verken i kontakten og oppfølginga frå kommunen.

#### **Tilråding**

Revisjonen tilrår kommunen å:

- Vurdere å følgja opp, eventuelt undersøkja nærare, innbyggjarar sin oppleving av kontakt med kommunen.

# 5 OPPSUMMERING OG KONKLUSJON

Føremålet med dette prosjektet var å vurdere Vindafjord kommune sine rutinar og praksis for å ta imot og svara på førespurnader, med særskilt fokus på digitale førespurnader.

I denne rapporten har me undersøkt generelle førespurnader frå innbyggjarar, og krav knytt opp mot det. Dei sentrale krava som revisjonen har gått gjennom er følgeleg: arkivering og journalføring, innsyn, teieplikt, stadfesting av mottatt førespurnad og førebels svar, samt plikt til å gi informasjon.

Revisjonen har inntrykk av at kommunen i det vesentlege etterlev relevante lovkrav og at rutinar og praksis for å ta imot og svara på førespurnader hovudsakleg fungerer på ein god måte.

Når det gjeldar arkivering og journalføring er det revisjonen si vurdering at kommunen i hovudsak følgjer reglene om dette. Kommunen har derimot ikkje en oppdatert arkivplan, og skriftlege rutinar tilknytt munnlege førespurnader. Stikkprøva avdekka nokon avvik tilknytt datering, avskrivning og dato for arkivering av dokument. Det at kommunen ikkje har desse elementa på plass er det tilknytt ein risiko til. Kommunen må sikra at dette følgast opp.

Kommunens rutinar knytt til innsynskrav blir av revisjonen oppfatta å vera oversiktleg, gi ei god rettleiing, og vurderast til å vere i samsvar med lovverket. Informasjonen som kjem fram om kva som er på postlista, er ikkje uttømmende. Revisjonen meiner at dette må endrast, slik at det ikkje blir gitt inntrykk for at utval av dokument som ligg på internett er uttømmende. Kommunen bør òg ta ein gjennomgang av kva dokument som blir arkivert som kommunalt eigeomsarkiv. Dette for å sikra at vurderingane som blir gjort samsvarer med omsynet bak vurderingane.

Revisjonen si vurdering er at kommunen i hovudsak svara på førespurnader innan rimeleg tid. Det blei derimot avdekka nokon tilfelle der kommunen skulle ha sendt ut førebels svar. Det bør derfor, etter revisjonen si vurdering, utarbeidast rutinar tilknytt reglane å sende ut førebels svar. Det vil førebygge risiko for at førespurnader ikkje blir handtert i samsvar med lovkrav, og at tilfeldigheter blir styrande for kven som får eit førebels svar og ikkje. Kommunen sendar berre ut stadfesting av mottatt førespurnad dersom den kjem på den generelle e-post, [postmottak@vindafjord.kommune.no](mailto:postmottak@vindafjord.kommune.no). Kommunen følgjer dermed ikkje kravet til stadfesting av mottak i samsvar med eForvaltningsforskrifta. Ved elektroniske førespurnader direkte til einingar eller til sakshandsamar.

Revisjonen vurderer at Vindafjord kommune i hovudsak overheld sine pliktar tilknytt teieplikt ved arkivering, journalføring, innsynskrav, ved svar på førespurnader, samt oppfyll sine pliktar etter eforvaltningsforskrifta. Kommunen informerer og aktivt om si verksemd i samsvar med kommunelova.

Spørjeundersøkinga viser tydeleg at dei som har svart ikkje er fornøgd med kommunikasjonen sin med kommunen. Det blir etterlyst både raskare svar, stadfestingar på mottatt e-post, forventa saksbehandlingstid, og fleire meiner og dei ikkje får svar når dei vender seg til kommunen.

På grunn av få svar på spørjeundersøkinga gir svara ikkje eit fullstendig bilete av kva innbyggjarane i Vindafjord kommune meiner om kontakten med kommunen. Svara kan derimot brukast som indikasjonar, og kommunen bør vurdera å ta med seg resultata i sitt vidare arbeid, eventuelt undersøkje nærare i det vidare arbeidet med å forbetre kommunen si kommunikasjon med innbyggjarane.

## 5.1 REVISJONEN TILRÅR KOMMUNEN

---

- Oppdatere arkivplan i samsvar med lovverket.
- Utarbeide skriftlege rutinar for munnlege førespurnader.
- Sikra at saksdokument blir arkivert fortløpande med rett datering, og avskrivne med rett kode.
- Sikre at informasjon om kva som blir publisert på postlista er uttømmmande.
- Vurdere å ta ein gjennomgang av arkivdelen tilknytt kommunale eigedom.
- Sikra at det blir sendt stadfesting av mottak til avsendar av ein elektronisk førespurnad.
- Sikra at det blir sendt ut førebels svar i samsvar med lovverket.
- Vurdera å følgja opp, eventuelt undersøkje nærare, innbyggjarar sin oppleving av kontakt med kommunen.

# VEDLEGG

## Skriftlege kjelder

- Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven)
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningslova)
- Forskrift om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen (eForvaltningsforskriften)
- Lov om arkiv (arkivlova)
- Forskrift om offentlege arkiv
- Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova)
- Forskrift til offentleglova (offentleg forskrifta)
- Veileder for arkivering og journalføring i departementene og statlige virksomheter, Arkivverket
- Arkivplan og internkontroll, Arkivverket
- Rettleiar til offentleglova, Justis- og politidepartementet
- Vindafjord kommune, Kommunikasjonsstrategi
- Årsmelding og årsrekneskap 2020, Vindafjord kommune
- Statistisk sentralbyrå, KOSTRA nøkkeltall Vindafjord kommune.
- Statistisk sentralbyrå, Kommunefakta Vindafjord kommune

## Munnlege kjelder / korrespondanse

- Leiar tenestekontor
- Einingsleiar areal og forvaltning
- Saksbehandlar byggesak
- Konsulent arkiv
- Konstituert leiar servicekontoret



## SPØRJESKJEMA:

1. Har du tatt kontakt med Vindafjord kommune det siste året? (personleg oppmøte, telefon, e-post, brev, chat, \*Facebook, e-dialog, digitalt skjema)
  - a. ja
  - b. nei
2. På kva måte tok du kontakt med kommunen (ved fleire førespurnader kan ein setja fleire kryss)?
  - a. Personleg oppmøte
  - b. Telefon
  - c. SMS
  - d. E-post
  - e. Brev
  - f. Facebook
  - g. Instagram
  - h. Digitalt skjema
  - i. E-dialog
  - j. Anna
    - i. Spesifiser her:
3. Kva gjaldt førespurnaden(e)? (Ved fleire førespurnader kan ein setja fleire kryss).
  - a. Areal og forvaltning
  - b. Kommunaltekniske tenester
  - c. Kultur og læring
  - d. Skule
  - e. Barnehage
  - f. Barnevern
  - g. PPT
  - h. NAV
  - i. Tilrettelagdetenester
  - j. Rus og psykiatri
  - k. Helse
  - l. Tenestekontoret
  - m. Omsorgssenter/Heimetenesta
  - n. Innsyn
4. På ein skala frå 1-6, der 6 er best, kor fornøgd er du med:
  - a. Servicen til kommunen?
  - b. Tida kommunen brukte på å gi ei tilbakemelding på førespurnaden din (responstida til kommunen)?
  - c. Tilgjengelegheita til kommunen?
  - d. Kommunikasjonen til kommunen?
  - e. Rettleiinga til kommunen
  - f. Brukarvennlegheita til det digitale tilbodet i kommunen?
5. På ein skala frå 1-6, der 6 er best, i kva grad vil du seia at kommunen:
  - a. Har eit sterkt innbyggjar- og brukarfokus
  - b. Legg til rette for innsyn i offentlege dokument?
6. Opplever du at du får svar frå kommunen på din førespurnad?

- a. Ja
  - b. Nei
7. Opplever du at du får nødvendig informasjon frå kommunen?
- a. Ja
  - b. Nei
- i. Kva informasjon opplever du at du ikkje får?
8. Kva aldersgruppe tilhøyrar du?
- a. Under 40
  - b. 40-60
  - c. Over 60
9. Kjønn?
- a. Kvinne
  - b. Mann
10. Har du forslag til forbetringar eller andre kommentarar knytt til opplevinga di av kontakten med kommunen