

MØTEPROTOKOLL – KONTROLLUTVALET I LESJA KOMMUNE

Møtedato	Tid	Møtestad
Onsdag 27. november 2024	Kl. 13.00-17.00	Kommunestyresalen

Til stades:

Medlemmer: Elin Randi Johnson (leiar), Anders Norderhus (nestleiar), Rune Møller, Per Holseth, Torild Visnes Leirne

Varamedlem:

Andre: Elin Marit Andgard, sekretær i SKNG
Astrid Haga, Innlandet Revisjon IKS
Per Dag Hole, kommunedirektør (sak 29)
Øyvind Engen, kommunalsjef (sak 26-29)

Saker som vart handsama:

- Sak 25/24 Oppdragsavtale 2025 med Innlandet Revisjon IKS
- Sak 26/24 Forenkla etterlevelsesk kontroll med økonomiforvaltninga 2023
- Sak 27/24 Overordna revisjonsstrategi for 2024
- Sak 28/24 Protokoll og referatsaker
- Sak 29/24 Orienteringar
- Sak 30/24 Bestilling, handsaming og oppfølging av forvaltningsrevisjon og eigarskapskontroll
- Sak 31/24 Oppfølging av sak 24/24 – henvendelser til kontrollutvalet

Andre opplysningar:

Møteinncalling: 20. november 2024
Møteleiar: Elin Randi Johnson
Referent: Elin Marit Andgard, sekretær SKNG

Underskrifter:

Vi stadfester med vår underskrift at det som er ført i saksnummer 25-31/2024 er i samsvar med det som vart vedtatt i møtet.



Utskrift:

Protokoll fra kontrollutvalsmøtet går til: Kommunen, kontrollutval-medlemmer, Innlandet Revisjon IKS og SKNG si heimeside.

Møtedato:	Journalnr.:	Saksnr.:	Saksbehandlar:
27.11.2024	323/2024	25-31/2024	Elin Marit Andgard, SKNG

Godkjenning av innkalling og sakliste

Innkalling og sakliste godkjent.

Torild Visnes Leirimo hadde forfall.

Sak 25/24 Oppdragsavtale 2025 med Innlandet Revisjon IKS

Vedlegg

- Oppdragsavtale revisjon 2025 mellom kontrollutvalget i Lesja kommune og Innlandet Revisjon IKS (utkast)

Bakgrunn

Kontrollutvalet skal sjå til at det blir utført regnskapsrevisjon, forvaltningsrevisjon og eigarskapskontroll (jamfør kommunelova § 23-2).

Kommunen har valgt Innlandet Revisjon IKS som revisor. Kommunen er medeigar av selskapet og samarbeidet er regulert i ei selskapsavtale.

I samsvar med selskapsavtala inngår kontrollutvalet årleg oppdragsavtale med revisjonen. Avtalen fungerer som eit overordna dokument mellom kontrollutvalet som oppdragsgjevar/bestillar og Innlandet Revisjon IKS som utførar. Avtalen skal bidra til å innfri kravet til kontrollutvalet om å sjå til at kommunen har ein forsvarleg revisjonsordning og at revisjonsarbeidet er i tråd med lovverk og faglege standardar.

Innlandet revisjon IKS har lagt fram forslag til oppdragsavtale (vedlagt saka).

Fakta

I følgje selskapsavtala skal kommunen bestille alle lovpålagte revisjonstenester frå revisjonsselskapet og dei skal levere tenestene til sjølkost.

Avtala har ein timepris på regnskapsrevisjon på kr 1250 og gjennomsnittleg timepris på forvaltningsrevisjon på kr 1380. Det er teke førehald om godkjenning av representantskapet i selskapet 20.11.24.

Utkast til oppdragsavtale baserer seg på kontrollutvalets budsjettforslag samt at revisjonen har foreslått ein auke på 2 timar til møter, totalt 762 timar fordelt på:

Regnskapsrevisjon	445 timar	inkl. attestasjonar, veiledning
Forvaltningsrevisjon	300 timar	inkl. eigarskapskontroll
Møter	17 timar	møter i kontrollutval og kommunestyre

Den framlagte oppdragsavtala for 2025 innebærer kostnader på kr 993.710.

Vurdering

Alle tenester som er lista opp i avtala er lovpålagde oppgåver med unntak av "veiledning og bistand" og "andre tjenester".

Det er foreslått 445 timar til regnskapsrevisjon. I perioda 2020-23 var det variasjon i årleg bruk, med eit snitt på 412 timar. Kontrollutvalet har liten påverknad på timeforbruk til regnskapsrevisjon. Timebruk til forvaltningsrevisjon kjem an på bestilling, og dette bør samsvare mest mogleg med oppdragsavtalen, noko som er ein fordel for både kommunen (jamn utgift og aktivitet) og revisjonen (jamn inntekt og oppdragsmengde).

Kommunen betaler revisjon i tre terminer og revisjonen sender avrekning innan 31. januar det påfølgjande året. Kommunen betaler for medgått tid og det er ingen risiko for at kommunen betaler for timar den ikkje får/bestiller.

Sekretariatet tilrår kontrollutvalet å inngå framlagt oppdragsavtale med dei førehald som er med i forslag til vedtak.

Forslag til vedtak

1. Kontrollutvalet inngår oppdragsavtale for 2025 mellom Lesja kommune og Innlandet Revisjon IKS med ei økonomisk kostnadsramme på inntil kr 993.710.
2. Avtala blir inngått under føresetnad av at kontrollutvalet sitt budsjettforslag for kontrollarbeid blir vedteke av kommunestyret.
3. Avtala blir signert på fyrste møtet i 2025.

Handsaming

Kontrollutvalsleiar orienterte om at kontrollutvalgets budsjettforslag ikkje var vedlagt til formannskapetets budsjettsak og vil følge opp dette.

Ingen endringsforslag. Vedtaket var samrøysta.

Vedtak

1. Kontrollutvalet inngår oppdragsavtale for 2025 mellom Lesja kommune og Innlandet Revisjon IKS med ei økonomisk kostnadsramme på inntil kr 993.710.
2. Avtala blir inngått under føresetnad av at kontrollutvalet sitt budsjettforslag for kontrollarbeid blir vedteke av kommunestyret.
3. Avtala blir signert på fyrste møtet i 2025.

Sak 26/24 Forenkla etterlevelsesk kontroll med økonomiforvaltninga 2023

Vedlegg

- Uavhengig revisors attestasjonsuttalelse om etterlevelse i økonomiforvaltningen – oppstilling av kapitalvarer og dokumentasjon på bruk av kapitalvarer
- Nummerert brev nr. 1 – forenklet etterlevelsesk kontroll 2023
- Kundebrev 1/24 vedr. forenkla etterlevelsesk kontroll

Bakgrunn

Kontrollutvalet skal sjå til at det blir gjennomført kontroll med den økonomiske forvaltninga, jamfør kommuneloven § 23-2. Revisor skal utføre denne kontrollen i samsvar med kommuneloven § 24-9 og avgje revisjonsuttale innan 30. juni til kontrollutvalet.

Innlandet Revisjon IKS har oversendt uavhengig revisors attestasjonsuttalelse om etterlevelse i økonomiforvaltninga og nummerert brev etter gjennomført kontroll. Revisor vil være til stades i møtet og orientere om gjennomføring av kontrollen, funn og oppfølging.

Sekretariatet har brukt NKRFs "veileder for kontrollutvalgets behandling og oppfølging av nummererte brev fra regnskapsrevisor" for å skrive saken og dialog med revisor.

Fakta

Formålet med forenkla etterlevelsesk kontroll er å sikre at kommunen sin økonomiforvaltning følgjer lovverk, standarder og vedtak på området. Kontrollen blir utført innanfor avgrensa ressursramme.

Kontrollen skal være grunngjeve i ei risiko- og vesentlegvurdering, som revisor la fram for kontrollutvalet i overordna revisjonsstrategi 4. desember 2023, jamfør sak 31/23.

Innlandet Revisjon IKS har utført forenkla etterlevelsesk kontroll med økonomiforvaltninga og attestasjonen er gjeven innan fristen. Revisor har utført eit attestasjonsoppdrag som skal gje moderat sikkerheit, i samsvar med kommuneloven og revisjonsstandarder.

Revisor har etter gjennomført kontroll oversendt attestasjonsuttalelse og nummerert brev. Etter kommuneloven § 24-7 pliktar revisor å ta opp vesentlege høve ved den økonomiske internkontrollen og sende melding om dette som nummererte brev til kontrollutvalet med kopi til kommuneleiinga. Vidare skal revisor gje skriftleg oppsummering til kontrollutvalet om forhold som er tatt opp, men ikkje tilstrekkeleg retta eller følgt opp.

Kontrollutvalets ansvar med nummererte brev følgjer av kommuneloven § 23 og forskrift om kontrollutvalg og revisjon § 3. Kontrollutvalet skal sjå til at dei høve revisor peiker på etter kommuneloven § 24 punkt 7-9, blir retta eller følgt opp. Dersom det ikkje skjer, skal kontrollutvalet rapportere dette til kommunestyret.

Revisor har for 2023 kontrollert etterlevelse av bestemmelser som gjeld for oppstilling av kapitalvarer og dokumentasjon på bruk av kapitalvarer, jmfør kapittel 9 i merverdiavgiftsloven med tilhørende forskrift og forskrift om kompensasjon av merverdiavgift til kommuner, fylkeskommuner mv.

Kontrollen har sett på om kommunen har:

1. etablert rutiner for oppstilling av kapitalvarer i tråd med krav i «Forskrift til merverdiavgiftsloven» § 9-1-2,
2. framstilling av kapitalvarer som er ferdigstilt de fem siste årene innenfor områdene skolelokaler, helse, omsorgsboliger og vann og avløp,
3. dokumentasjon på bruk av de samme kapitalvarene, jf. krav i «Forskrift til merverdiavgiftsloven» § 9-1-3,
4. dokumentasjon for bruken av bygg som helt eller delvis leies ut
5. rutine på dokumentasjon av bruk av helse og omsorgsboliger, herunder om kommunen har kobling til vedtak inntatt i regnskapet.

Etter gjennomført kontroll, skriver revisor i sin attestasjonsuttalelse:

"Basert på de utførte handlingene og innhentede bevis kan vi ikke konkludere med at kommunen i det alt vesentlige har etterlevd bestemmelsene som gjelder for oppstilling av kapitalvarer og dokumentasjon på bruk av kapitalvarer for to av de fem undersøkte forholdene.

For tre av de undersøkte forholdene, punkt 2, 4 og 5, har vi ikke blitt oppmerksomme på noe som gir oss grunn til å tro at Lesja kommune ikke i det alt vesentlige har etterlevd bestemmelsene som gjelder for oppstilling av kapitalvarer og dokumentasjon på bruk av kapitalvarer.

Revisor presiserer at uttalen er utarbeida for å gje kontrollutvalet betre grunnlag for å ivareta sitt påsjå-ansvar med økonomiforvaltninga og til kommunens informasjon, og skal ikkje nyttast til andre formål.

I nummerert brev nr 1-2024 kjem revisor med følgjande tilråding

"Kommunen anbefales å etablere rutiner og internkontroll som sikrer etterlevelse av regelverket for merverdiavgift, oppstilling av kapitalvarer jf. § 9-1-2 Registrerings- og dokumentasjonsplikt mv. ved anskaffelse og framstilling av kapitalvarer, herunder oppbevaring av dokumentasjonen i fem år etter siste år i justeringsperioden.

Kommunen anbefales videre å etablere rutiner og internkontroll som sikrer etterlevelse av § 9-1-3 Registrerings- og dokumentasjonsplikt mv. ved bruk av kapitalvarer."

Vurdering

Revisjonen har i sin kontroll av økonomiforvaltninga gjort funn som har resultert i nummerert brev. Kontrollutvalet skal sjå til at nummererte brev blir følgt opp, slik at kommunen endrar praksis og innfører dei rutineane som revisor tilrår.

Mange kommuner har etter denne kontrollen fått nummerert brev. Nummerert brev i samband med forenkla etterlevelseskontroll vil skje oftare, i og med at revisor skal sende nummerert brev når det ikkje er rein revisjonsuttale. Det betyr også at det er mange ulike grader av alvorlegheit ved nummerert brev.

Revisor har følgt opp det nummererte brevet med eit kundebrev med omtale av regelverket og tilrådingar. Utover det, vil revisor følgje opp ved attestasjon av meirverdikompensasjon og høyre kva kommuneleiinga orienterer om rutiner og status ved oppstartsmøtet neste haust.

Sekretariatet tilrår at kontrollutvalet ber administrasjonen orientere om kva dei gjer med funn og tilrådingar, og det skjer til våren slik at dei har hatt tid til å utforme rutiner. Det er truleg tilstrekkeleg med muntleg orientering i møte, men kontrollutvalet kan vurdere om dei ynskjer skriftleg attandemelding i forkant av møtet.

Det nummererte brevet blir ikkje vurdert til å være av slik risiko, at det er naudsynt med rapportering til kommunestyret, men at det blir nemnt i kontrollutvalets årsmelding.

Dersom kommunen ikkje følgjer opp revisors tilrådingar i tilstrekkeleg grad, må kontrollutvalet følgje opp med rapportering til kommunestyret.

Forslag til vedtak

1. Kontrollutvalet merker seg revisors konklusjon etter forenkla etterlevelseskontroll av økonomiforvaltninga 2023 og innhald i nummerert brev nr 1-2024 der kommunen får konkrete tilrådingar for å betre praksisen.
2. Kontrollutvalet ber administrasjon orientere om korleis revisjonens funn og tilråding er følgt opp i samme møte som kontrollutvalet handsamer kommunens regnskap.

Handsaming

Revisor Astrid Haga orienterte om gjennomføring av kontrollen, funn og oppfølging.

Tilleggsending i punkt 2: "og at det skjer". Vedtaket var samrøysta.

Vedtak

1. Kontrollutvalet merker seg revisors konklusjon etter forenkla etterlevelseskontroll av økonomiforvaltninga 2023 og innhald i nummerert brev nr 1-2024 der kommunen får konkrete tilrådingar for å betre praksisen.
2. Kontrollutvalet ber administrasjon orientere om korleis revisjonens funn og tilråding er følgt opp og at det skjer i samme møte som kontrollutvalet handsamer kommunens regnskap.

Sak 27/24 Overordna revisjonsstrategi for 2024

Vedlegg

- Hovedtrekkene i overordnet revisjonsstrategi for 2024

Bakgrunn

Kontrollutvalet skal sjå til at kommunens regnskaper blir revidert på ein betryggande måte (jamfør kommuneloven § 23-1) og kontrollutvalet må være løpande orientert om revisjonsarbeidet (jamfør forskrift for kontrollutvalg og revisjon § 3). For å innfri desse krava, må kontrollutvalet ha kunnskap om kva revisjonsarbeidet omfattar.

I samsvar med oppdragsavtala, har Innlandet Revisjon IKS utarbeida overordna revisjonsstrategi som blir lagt fram for kontrollutvalet slik at kontrollutvalet er informert om revisjonsoppdraget. Regnskapsrevisor deltek i kontrollutvalsmøtet og presenterer revisjonsstrategien.

Fakta

Oppdragsavtala mellom kommunen og revisjonen har eit punkt om dialog (punkt 8): *«Innenfor regnskapsrevisjonen skal revisor søke å sikre at kontrollutvalget får en god forståelse av revisjonsmandatet, planlagte revisjonshandlinger samt resultatet av gjennomførte revisjonshandlinger.»*

Revisjonsstrategien omtalar risiko- og vesentlegvurdering, revisjonens innhald, tidsplan, metodikk og angrepsvinkel og utarbeiding av revisjonsplanen.

For Lesja kommune har revisjonen identifisert følgjande risikoområder:

- Offentlige anskaffelser (2019)
- Selvkost (2020)
- Vederlag for langtidsopphold i institusjon (2021)
- Offentlige innkjøp og avtalelojalitet knyttet til rammeavtaler (2022)
- Merverdiavgiftslovens krav til dokumentasjon av anskaffelser og framstilling av kapitalvarer - Justeringsreglene i merverdiavgiftsloven (2023)
- Attestasjons- og anvisningskontroll (2024)

Vurdering

Revisjonsstrategien blir lagt fram for kontrollutvalet om hausten slik at utvalet er kjent med korleis regnskapsrevisjonen vil gå føre. Revisjonsstrategi er revisors faglege vurderingar som kontrollutvalet ikkje kan overprøve. Kontrollutvalet kan eventuelt komme med tilleggsbestillinger innan regnskapsrevisjonen som det ynskjer spesiell merksemd på.

Hovedtrekka er ein overordna plan. Kontrollutvalet bør være særskilt interessert i det som omhandlar risiko- og vesentlegvurderingar og eventuelle risikofaktorer. Revisor vil i møtet forklare kva som ligg bak desse vurderingane. Dersom det oppstår spesielle utfordringar eller endringar, vil revisjonen orientere kontrollutvalet om det.

Sekretariatet tilrår at kontrollutvalet tek strategien til orientering, og bruker møtet til dialog med regnskapsrevisor for å få mest mogleg innsikt i regnskapsrevisjonen.

Forslag til vedtak

Kontrollutvalet tek hovedtrekka i overordna revisjonsstrategi for regnskapsrevisjon 2024 til orientering.

Handsaming

Regnskapsrevisor Astrid Haga presenterte revisjonsstrategien.

Ingen endringsforslag. Vedtaket var samrøysta.

Vedtak

Kontrollutvalet tek hovedtrekka i overordna revisjonsstrategi for regnskapsrevisjon 2024 til orientering.

Sak 28/24 Protokoll og referatsaker

- **Protokoll 21. oktober 2024**
Møteprotokollen var utsendt 23.10.24. Sekretariatet har ikkje motteke nokon merknad til protokollen.
- **Protokoll 19. november 2024**
Møteprotokollen utsendt 21.11.24
- **Referatsaker**
E-post frå Vigga om manglande journalføring.
- **"Bernt svarer"**
Spørsmål og svar fra spalta "Bernt svarer" i Kommunal Rapport i perioda 8.10-11.11.
- **Eventuelt / ope post**
 - Evaluering og status etter første året i valperioda
 - Årsplan 2025 - utkast

Forslag til vedtak

Protokoll frå kontrollutvalsmøtet 21. oktober og 19. november 2024 er godkjent.
Referatsaker er teke til orientering.

Vedtak

Protokoll frå kontrollutvalsmøtet 21. oktober og 19. november 2024 er godkjent.
Referatsaker er teke til orientering.

Sak 29/24 Orienteringar

Bakgrunn

Orienteringar er eit av kontrollutvalets verktøy for å føre kontroll med kommunen.

Gjennom orienteringar blir utvalet kjent med kommunens verksemd og kan på bakgrunn av desse vurdere om det er behov for oppfølging.

Det er viktig at kontrollutvalet følgjer med på tilsyn fra andre instansar, m.a. skal forvaltningsrevisjoner og tilsyn koordinerast. Kontrollutvalet kan vurdere om tilsyn er tema på kvart møte eller årleg, samt i forkant av bestilling av forvaltningsrevisjon.

Fakta

Det er bede om at kommuneadministrasjonen orienterer om følgjande tema:

- Tilsyn 2024 med resultat og lukkeplan
- Rutiner for handsaming av klager av enkeltvedtak

Forslag til vedtak

Kontrollutvalet tek orienteringane til etterretning.

Handsaming

Kommunedirektøren orienterte om følgjande tema:

- Tilsyn 2024 med resultat og lukkeplan
- Rutiner for handsaming av klager av enkeltvedtak
- Rutiner for henvendelser til kommunen
- Avviksrutiner
- Arbeidsmiljøundersøkelse

Vedtak

Kontrollutvalet tek orienteringane til etterretning.

Sak 30/24 Bestilling, handsaming og oppfølging av forvaltningsrevisjon og eigarskapskontroll

Bakgrunn

Kontrollutvalet skal sjå til at det blir utført forvaltningsrevisjon og eigarskapskontroll og at kommunestyrets vedtak ved handsaming av revisjonsrapporter blir følgt opp.

Denne saka handlar om utvalets prosess i bestilling og handsaming. Samt om oppfølging av gjennomførte revisjonar, når kan kontrollutvalet "sette strek"?

Sekretariatet vil informere om alternative prosessar og dialogen med revisjonen.

Fakta

Lovgrunnlaget om forvaltningsrevisjon og eigarskapskontroll er kommuneloven § 23 og forskrift om kontrollutvalg og revisjon §§ 4 - 5.

I tillegg har NKRF og FKT saman utarbeida rettleiar om bestilling, handsaming og oppfølging av forvaltningsrevisjon og eigarskapskontroll (sjå nkrf.no og fkt.no)

Bestilling av prosjekt skjer vanlegvis ut frå kontrollutvalets plan for forvaltningsrevisjon og eigarskapskontroll, som er basert på risiko- og vesentlegvurdering.

Forvaltningsrevisjon og tilsyn skal være samordna.

Det er gjennomført følgjande forvaltningsrevisjonar og eigarskapskontrollar i kommunen 2018: Selvkost og oppfølging av vedlikehold/investeringsbehov

2022: Helsesamarbeid NGLMS

2024: Nord-Gudbrandsdal Renovasjon IKS

2024: Kommunens eigarskap i Nord-Gudbrandsdal Renovasjon IKS

2025: Informasjonstryggleik i kommunen (rapport blir levert januar-2025)

Vurdering

Det er viktig å ha gode prosessar i samband med bestilling av prosjekt for at resultatet skal bli best mogleg. Formålet med forvaltningsrevisjon er læring og forbetring, og det er viktig at kontrollutvalet påser at kommunestyrets vedtak blir følgt opp, samt sette sluttstrek for utvalets arbeid.

Forslag til vedtak

Kontrollutvalet slutter seg til tilrådingane i rettleiaren frå NKRF og FKT om bestilling, handsaming og oppfølging av forvaltningsrevisjon og eigarskapskontroll.

Handsaming

Sekretariatet informerte om prosess og dialog med revisjonen i samband med bestilling, handsaming og oppfølging av forvaltningsrevisjon og eigarskapskontroll.

Vedtaket var samrøysta.

Vedtak

Kontrollutvalet slutter seg til tilrådingane i rettleiaren frå NKRF og FKT om bestilling, handsaming og oppfølging av forvaltningsrevisjon og eigarskapskontroll.

Sak 31/24 Oppfølging av sak 24/24 – henvendelser til kontrollutvalet

Bakgrunn

Kontrollutvalet handsama i sak 24/24 mottatte førespurnader/henvendelser og vedtok: *"Kontrollutvalet følgjer i første omgang opp innhaldet i dei mottekne førespurnadene/henvendelsene ved å innhente meir informasjon."*

Kontrollutvalet ber kommuneadministrasjonen oversende følgjande dokumenter:

- *Kommunens rutiner for oppfølging/attandemelding av skriftlige henvendelser der innbyggjarar ber om informasjon*
- *Kommunens avviksrutine i internkontrollen og kommunens varslingsrutine etter arbeidsmiljøloven § 2A*
- *Rapport og oppfølgingsplan frå siste gjennomførte arbeidsmiljøundersøkelser*

Kontrollutvalet ber om informasjon om når neste arbeidsmiljøundersøkelser er planlagt.

Kontrollutvalet ber om at dokumenter og informasjon blir mottatt i forkant av neste utvalsmøte som er 27. november."

Fakta

Sekretariatet har bedt om dokumenter og informasjon i samsvar med vedtak i sak 24/24 og vil vidaresende dette så snart det er mottatt.

Forslag til vedtak

Sekretariatet vil evt. legge fram forslag på møtet ut frå mottatt informasjon.

Handsaming

Sekretariatet informerte om at etterspurte dokumenter var mottatt same dag og blir vidaresendt til utvalet. Sjå også orienteringar frå administrasjonen i sak 29/30. Når det gjeld arbeidsmiljøkartlegging er oppfølgingsplan for barnehagene mottatt.

Kontrollutvalet vedtok å lukke møtet under orientering om tre nye henvendelser med liknande innhald som sak 24/24, med heimel i kommuneloven § 11-5. Saken for øvrig vart handsama i ope møte.

Kontrollutvalet utarbeidde forslag til vedtak, og vedtok dette samrøysta.

Vedtak

Kontrollutvalet har handsama fleire henvendelser som indikerer brudd på arbeidsmiljøloven samt uheldig forvaltningspraksis, og har vurdert desse henvendelsene opp mot kontrollutvalets mandat og ansvar.

Utvalet vil presisere at det ikkje er noko klageorgan og heller ikkje skal handsame varslinger.

Kontrollutvalet tilrår at kommunestyret prioriterer følgende tiltak:

1. Gjennomføre arbeidsmiljøkartlegging i alle tenesteområder i kommunen, og at denne blir utført av ekstern instans.
2. Oppdatere varslingsrutiner til også å inkludere varsel mot øverste ledelse (kommunedirektør og kommunalsjefer) og tilrår at dette går til ekstern varslingsinstans.
3. Gå gjennom rutiner for henvendelser inkl. oppfølging av "restanse-liste", altså henvendelser som ikke er besvart innen rimelig tid.
4. Få på plass kommunens internkontroll.

