

| <b>Sentrale spørsmål – «Trafikklysmodellen»</b><br>Kryss på røde felt peker i retning av å ikke følge opp henvendelsen, mens kryss på grønne felt taler for å følge opp henvendelsen. | Ja    | Delvis | Nei   | Ukjent |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|--------|
| Vedrører henvendelsen misnøye med et politiskfattet vedtak?                                                                                                                           | Rødt  | Gult   | Grønt | Grått  |
| Dreier henvendelsen seg om en klage på et enkeltvedtak som kommunen har fattet?                                                                                                       | Rødt  | Gult   | Grønt | Grått  |
| Viser henvendelsen til lovbrudd, manglende etterlevelse av kommunale rutiner eller manglende oppfølging av kommunale vedtak?                                                          | Grønt | Gult   | Rødt  | Grått  |
| Viser henvendelsen til en risiko knyttet til system, rutiner, praksis i kommunen mer generelt innenfor et område?                                                                     | Grønt | Gult   | Rødt  | Grått  |
| Dreier henvendelsen seg i hovedsak om en isolert hendelse?                                                                                                                            | Rødt  | Gult   | Grønt | Grått  |
| Er henvendelsen under annen behandling i et annet organ? (rettsapparat, sivilombud, statsforvalter, KOFA, klageorgan i kommunen, varslingskanal)?                                     | Rødt  | Gult   | Grønt | Grått  |
| Er det annen naturlig behandlingsvei for henvendelsen (ref. organene nevnt over)?                                                                                                     | Rødt  | Gult   | Grønt | Grått  |
| Kan henvendelsen, og henvendelsens oppmerksomhet, bidra til at det stilles spørsmål om tilliten til kommunens saksbehandling av en type saker?                                        | Grønt | Gult   | Rødt  | Grått  |
| Berører henvendelsen et tema som kontrollutvalget allerede har vurdert som aktuelt for oppfølging i sin risiko- og vesentlighetsanalyse?                                              | Grønt | Gult   | Rødt  | Grått  |
| Foreligger området som et tema i plan for forvaltningsrevisjon eller plan for eierskapskontroll?                                                                                      | Grønt | Gult   | Rødt  | Grått  |
| Kan en gjennomgang bidra til læring og forbedring?                                                                                                                                    | Grønt | Gult   | Rødt  | Grått  |
| Bør henvendelsen prioriteres foran andre planlagte oppgaver?                                                                                                                          | Grønt | Gult   | Rødt  | Grått  |

Tabell 1 Kilde: Deloitte AS