

Konsek Trøndelag Iks  
Postboks 2564  
7735 Steinkjer

Deres ref.

Vår ref.  
23/3600 - 3

Dato  
31.05.2023

### **Kommunens rutiner for å svare på henvendelser**

Det vises til kontrollutvalgets sak 24/23, hvor kommunedirektøren bes om å gi en orientering på rutiner for å svare på henvendelser.

Innbyggere og andre henvender seg til kommunen på tre måter:

#### **1. Fysisk oppmøte i servicetorg**

Kommunens servicetorg er betjent alle virkedager mellom 10:00 og 14:00. Her vil ansatte i servicetorget, forsøke å svare ut henvendelser, og ellers bistå i størst mulig grad. I mange tilfeller ønsker de besøkende å snakke direkte med sin saksbehandler/avdeling. Om denne saksbehandler er opptatt/ikke til stede, kan det være vanskelig å få svar på aktuell henvendelse. Møtevirksomhet, hjemmekontor og ansatte som jobber på annen lokasjon, gjør at «tilfeldig» fysisk oppmøte ikke alltid gjør svar der og da. Servicetorget vil etter et slik besøk, gi den besøkende direkte kontaktinfo til saksbehandler og/eller veiledning om at det kan være raskere og bedre og henvende seg skriftlig. Besøkende som ikke mestrer digitale medier, vil få veiledning av servicetorget til å fylle ut skjema osv, via servicetorget's publikums pc.

I løpet av 2023 vil det bli mulig å booke/reservere fysiske møter med utvalgte avdelinger.

#### **2. Via sentralbord/telefon**

Kommunens sentralbord er betjent alle virkedager mellom 10:00 og 14:00. Her vil sentralbordet i størst mulig grad forsøke å svare ut henvendelser direkte. I de tilfeller vi ikke kan svare direkte, settes man over til aktuell avdeling/saksbehandler. I de tilfeller hvor saksbehandler er opptatt, sendes det beskjed til saksbehandler om at XX ønsker kontakt. Innringer vil også kunne få direktenummer til den som var opptatt.

Noen henvendelser rutes til andre sentralbord, som har egne rutiner (Fosen barnevern, helsetunet, Fosen Inkasso)

#### **3. Skriftlige henvendelser**

Dette er den foretrukne kanalen av innbyggere og næringsliv. Flertallet ønsker å være selvbetjent og kommunen forsøker å legge opp til dette i størst mulig grad. Kommunen har i flere år jobbet med å lage digitale skjemaer for å øke «selvbetjeningsgraden». Bruk av skjema gjør at henvendelser går direkte til saksbehandler, og at innsender blir veiledet til å gi alle nødvendige opplysninger.

I tillegg til skjema mottar kommunen skriftlige henvendelser via fysisk post og epost.

Alle skriftlige henvendelser som er sendt kommunens mottaksapparat blir registrert i sak/arkivsystem til aktuell avdeling saksbehandler. Disse blir normalt sett registrert inn til saksbehandler samme eller påfølgende dag.



### **Problemet med epost**

Kommunen har i 2023 sluttet med å profilere kommunens epostadresse. Epost er en usikker kanal og det heftes store sikkerhetsrisikoer med epost, som er hovedkanal for hackere/utpresser og andre som ikke vil oss det beste. Kommunens IT-avdeling har også helt nødvendige epostfiltre, som automatisk filtrerer ut spam og eposter som anses for å ha stor sikkerhetsrisiko med farlige lenker/vedlegg. Dette filteret er ikke 100% korrekt, og vil aldri bli det. Dette betyr at noen legitime henvendelser fra innbyggere og andre, aldri når igjennom til kommunen.

Dette er også grunnen til at utgående brev i saksbehandling fra kommunen, ikke skal sendes via epost (siden mottaker også har filtrering som ikke er 100%).

På våre hjemmesider og brevmaler, oppfordrer vi alle til å bruke kommunens kontaktskjema, i stedet for epost. Dette skjemaet er sikrere og sparer kommunen mye ressurser, siden registreringen av henvendelsen blir hel/delautomatisert. Til forskjell fra epost som må manuelt registreres av en ansatt.

### **Hvorfor opplever noen at henvendelser ikke blir besvart?**

- Henvendelsen er sendt på epost og ikke nådd fram til kommunen.
- Henvendelsen er vanskelig å svare på, og har kanskje blitt sendt til flere avdelinger/ansatte uten at svaret er kommet fram. Her skal det naturlig nok gis et foreløpig svar (men ikke alle gjør dette).
- Henvendelsen har kommet til en ansatt/avdeling, som ikke har skjønt at henvendelser skal besvares uavhengig av hvilken måte den har kommet til kommunen.
- Henvendelse har kommet til en avdeling som ikke har ressurser til å svare ute henvendelsen, og som heller ikke sender ut lovpålagt foreløpig svar.
- Henvendelsen er rettet til feil mottaker, og vi har ikke klart å kommunisere godt nok at henvendelsen skal rettes til feks fylkeskommune osv.
- Henvendelser har kommet til en avdeling/funksjon, som mangler eller har mangelfulle rutiner på å følge opp at saksbehandling/henvendelser blir fulgt opp innenfor lovkravene.

Det er beklagelig at noen henvendelser ikke blir besvart. Det er også nødvendig å nevne, at kommunens sentrale mottak får opptil 500 henvendelser hver dag. I tillegg kommer henvendelser som går direkte til hver ansatt. De aller fleste av disse blir besvart på normal måte, innenfor normale tidsfrister.

Med hilsen

Frode Stevik  
leder for organisasjon og virksomhetsstyring  
93418748

**Hvis du ønsker å svare på dette brevet, send inn sikkert via dette skjemaet:**

[Lenke til kontaktskjema](#)

Oppgi gjerne dette saksnummeret i skjemaet: 23/3600

Du kan også kontakte oss per post til:

*Indre Fosen kommune*

*Postboks 23, 7101 RISSA*

Sentralbord: 74 85 51 00