

Håndtering av henvendelser fra innbyggerne

Kontrollutvalget 28.02.2024

Håndtering av henvendelser

- 18 690 orklendinger
- Modig, klok og nær
- § Offentlighetsloven



Offisielle kanaler

- Servicekontor Orkland rådhus, åpningstid 08.30 - 15.00
- Telefon: 72467300. Sentralbordet er åpent 09.00 - 15.00
- Vakttelefoner: Se oversikt på kommunens hjemmeside: [Vakttelefoner og beredskap - Orkland kommune](#)
- Psykososialt kriseteam: Telefon 906 33 376
- Post: Orkland kommune, postboks 83, 7301 Orkanger
- E-post: postmottak@orkland.kommune.no
- E-post: ["ansatt"@orkland.kommune.no](mailto:ansatt@orkland.kommune.no)
- E-post: Felles e-postadresser, eks.: fakturamottak@orkland.kommune.no
- Sosiale medier - via kommunens profiler/kontoer
- Hjemmeside: www.orkland.kommune.no
 - KommuneKari
 - MinSide
 - Selvbetjening
- Den enkelte enhet/tjeneste
- Fagsystemer



Veiledning og saksbehandling

- Forvaltningsloven § 11 første led
- Være tilrettelegger for
- Forberede og avgjøre saken, uten ubegrunnet opphold
- Særlover med saksbehandlingstid



Samordningsplikt

SLT
– samordning av lokale rus-
og
kriminalitetsforebyggende
tiltak

Koordinerende enhet –
tildelingskontoret

Barnekoordinator

BTI-modellen
– Bedre tverrfaglig innsats
for barn og unge

Tverrfaglig team

Tilsyn og system for
samhandling





Rutiner for håndtering av henvendelser

Orientering til kontrollutvalget 28.02.2024, jf. sak 64/23

Innledning

Med bakgrunn i bestilling fra Kontrollutvalget, jamfør sak 64/23, legger Kommunedirektøren frem en orientering om *rutiner for håndtering av henvendelser fra innbyggerne*.

Orkland kommune hadde ifølge Statistisk sentralbyrå (SSB) 18 690 innbyggere per 1. januar 2023. Kommunens verdier modig, klok og nær er en forpliktelse og «rettesnor» for den samfunnsoppgaven vi forvalter som tjenesteyter og tilrettelegger overfor våre innbyggere. Verdiene våre er noe vi strekker oss etter og skal gjenkjennes i hvordan vi jobber og kommuniserer.

Offentlighetslovens formål er å legge til rette for at offentlig virksomhet er åpen og gjennomiktig, for slik å styrke informasjons- og ytringsfriheten, demokratiske deltaging, rettsikkerheten til den enkelte og tilliten til det offentlige. Loven omfatter lov om rett til innsyn i offentlige dokumenter. I Orkland kommune praktiseres meroffentlighet, blant annet ved at vi har direkte publisering av offentlig postjournal, noe som har redusert henvendelser om innsyn i saker.

Henvendelser fra innbyggerne kan komme i mange kanaler. En formell henvendelse betegnes ved at den skjer via kommunens offisielle kommunikasjonskanaler. Direkte kontakt med ansatte kan være både av formell og uformell karakter. Dersom ansatte blir kontaktet på en mer uformell måte, vil det være den enkelte ansatte sitt ansvar å vurdere og avklare hvorvidt henvendelsen er av en formell karakter og veilede til riktig kontaktpunkt og kommunikasjonskanal. Henvendelser utenfor våre offisielle kommunikasjonskanaler er å betrakte som uformelle. For eksempel vil dette være når en innbygger tar direkte kontakt med en av kommunens ansatte i en uformell setting, eller benytter private kanaler, som privat telefon og e-post.

Offisielle kanaler inn til kommunen

- Servicekontor Orkland rådhus, åpningstid 08.30 - 15.00.
- Telefon: 72467300. Sentralbordet er åpent 09.00 - 15.00.
- Vakttelefoner: Se oversikt på kommunens hjemmeside: [Vakttelefoner og beredskap - Orkland kommune](#).
- Psykososialt kriseteam: Telefon 906 33 376.
- Post: Orkland kommune, postboks 83, 7301 Orkanger.
- E-post: postmottak@orkland.kommune.no.
- E-post: "ansatt"@orkland.kommune.no.
- E-post: Felles e-postadresser, eksempelvis fakturamottak@orkland.kommune.no og med flere, se vedlegg.
- Via kommunens profiler/kontoer på sosiale medier
- Hjemmeside: www.orkland.kommune.no
 - KommuneKari
 - MinSide
 - Selvbetjening
- Den enkelte enhet/tjeneste
- Fagsystemer

Servicekontor

Servicekontoret på Orkland rådhus har åpningstid mandag - fredag 08.30 -15.00. Ved kommunehusene i Meldal, Lensvik og på Krokstadøra er det ubemannet servicekontor som betjenes av digital kommunevert (Comp), der publikum kan kontakte servicekontoret på Orkanger via videosamtale, eller melde sin ankomst til møte/avtale. I forbindelse med ombyggingen av kommunehuset i Lensvik har vi plassert kommuneverten på Hamnahaugen. I 2022 hadde servicekontorene totalt 6 834 besøkende. Antall besøk første halvår 2023 var 3 282, en nedgang på 1 121 sammenlignet med første halvår i 2022. Orkanger har flest besøk, i snitt 16,35 per dag i 2022. Alle publikumshenvendelser til skranke blir håndtert fortløpende.

Telefon

Kommunens sentralbord er åpent mandag – fredag 09.00-15.00 og betjenes av ansatte ved servicekontoret. Telefonen går i sløyfe, noe som vil si at det er flere som betjener innringer. Antall samtaler per dag varierer, men i gjennomsnitt svarte sentralbordet på omtrent 110 henvendelser daglig.

I 2023 hadde sentralbordet totalt 25 371 henvendelser, noe som er 5 800 færre enn året før. 20 903 telefoner er registrert besvart og 4 468 er registrert som ubesvart. Registreringen av henvendelsene foregår hos leverandør av telefonsystemet Zisson. Årsak til ubesvarte anrop kan for eksempel være at det ringes etter stengetid, eller at anrop går inn og ut av køen, for eksempel at en samtale som er satt over til saksbehandler returnerer. Returneringer blir registrert som ubesvarte anrop (ubesvart hos saksbehandler), men er likevel besvart, kanskje både en og to ganger av servicekontoret. Samtalen kan bli satt over til ny saksbehandler som svarer ut henvendelsen. Et registrert ubesvart anrop er derfor ikke det samme som at det er en ubesvart henvendelse.

Vakttelefonene betjenes og svares opp av de ulike tjenestene som sørger for bemanning av telefonen. De ulike tjenestene har selv ansvar for og ivaretar journalplikten.

Telefonen til psykososialt kriseteam betjenes av telefon satt opp i sløyfe. Innringer blir ivaretatt av de fra teamet som er satt opp i telefonsløyfa. Journalplikten ivaretas av kriseteamet.

I tillegg har enhetene egne telefonnumre som betjenes i åpningstid/arbeidstid.

Post

Orkland kommune har felles postmottak for alle enheter. Dokumentsenteret ved rådhuset registrerer og journalfører posten i saksbehandlersystemet p360 som kommer inn til felles postmottak. Dette gjelder også for e-post til kommunens epostadresse postmottak@orkland.kommune.no. I saksbehandlersystemet p360 blir posten tildelt enhet og saksbehandler, og saksbehandlet. I 2023 ble det opprettet mer enn 10 000 saker og arkivert mer enn 40 000 dokument i p360.

Inngående post direkte til enhet registrerer og journalfører enheten selv. Posten registrerer etter samme regler som for felles postmottak. Posten kan også leveres til dokumentsenteret for registrering

E-post

E-post inn til kommunens offisielle e-post-adresse: post@orkland.kommune.no håndteres av arkivtjenesten. E-postboksen sjekkes hver dag. Det er én ansatt som har ansvar for å følge opp dette. Arkivverdig post journalføres i p360 på allerede eksisterende sak, eller det opprettes en ny sak. Post som ikke er arkivverdig, sendes videre til den avdelingen som er aktuell, etter hva som er temaet i eposten.

Alle ansatte har kommunal e-post-adresse. Denne er å regne som en offisiell og den enkelt ansatte har ansvar for å svare ut henvendelser innenfor arbeidstiden.

Kommunen har i tillegg en rekke felles e-postadresser. Disse betjenes av ansatte som har tilgang til og ansvar for e-post-adressen. Eksempelvis vil e-post sendt til fakturamottak@orkland.kommune.no mottas av økonomiavdelingen og fakturaer legges inn i kommunens fakturasystem. E-post til kommunikasjon@orkland.kommune.no håndteres av kommunikasjonsavdelingen. Denne adressen er knyttet opp mot nettsiden og funksjonen "fant du det du lette etter – ja/nei». Kommunikasjonsavdelingen svarer opp henvendelsene direkte, eller sender dem til rette faginstans for videre oppfølging. Denne e-postadressen benyttes også som intern kommunikasjonskanal for kommunale enheter når de ønsker bistand til å oppdatere informasjon på hjemmesiden og for å tipse om saker som det skal lages nyheter av. En mer utfyllende liste over felles e-postadresser ligger vedlagt.

Sosiale medier

- Facebook
- Messenger

Orkland kommune sin offisielle Facebook-side benyttes i hovedsak til å dele og spre nyheter fra kommunens hjemmeside og markedsføre stillingsannonser. Vi har mer enn 10 300 følgere på Facebook, i all hovedsak innbyggere i alderen 25-65+. Når saker publiseres på Facebook legges de ut med åpent kommentarfelt. Kommunikasjonsavdelingen har redaktøransvaret og monitorerer kommentarfeltet. Kommunen anser ikke kommentarer som formelle henvendelser som sådan, og kommunens policy er at vi hverken svarer ut eller kommenterer tilbake. Er kommentarene imidlertid av en slik karakter at vi anser det som hatefulle ytring eller personangrep, vil kommentaren bli fjernet (avpublisert). Dersom kommentarene inneholder faktiske feil som kan karakteriseres som feilinformasjon, vil vi vurdere å gå inn og oppgi hva som er korrekt.

Via kommunens Facebook-profil er det mulig å kontakte kommunen via Messenger. Meldinger i innboksen i Messenger håndteres av servicekontoret. Alle meldinger blir svart på, enten ved at servicekontoret svarer direkte, eller veilede videre til riktig kontaktpunkt. Servicekontoret logger inn på Facebook til Orkland kommune hver morgen for å lese meldinger i Messenger, og sjekker flere ganger i løpet av dagen om det har kommet inn meldinger. Kommer det spørsmål som servicekontoret kan svare på, svares det ut med en gang. Er det spørsmål som andre enheter skal svare på, sender servicekontoret en e-post til enheten der forespørselen på Messenger beskrives, og ber enheten utforme et svar. Når svaret kommer tilbake til servicekontoret svarer de ut henvendelsen.

Hjemmeside

Kommunens hjemmeside skal, i henhold til strategien digitalt førstevalg, være innbyggernes foretrukne offisielle informasjonsplattform. Innbyggerne henvender seg til hjemmesiden i all hovedsak for å finne informasjon, holde seg oppdatert om kunngjøringer og nyheter, finne kontaktinformasjon, ledige stillinger, skjema og for å benytte selvhjelpsportalen Min side. Det jobbes målrettet og kontinuerlig med å gjøre hjemmesiden så brukervennlig (universelt utformet) og informativ som mulig. Tilbakemeldinger etter corona-pandemien viser at innbyggerne er svært fornøyde med kommunens informasjon og at kommunen var den foretrukne informasjonskanal.

KommuneKari

På hjemmesiden kan innbyggerne lete i menyen, søke i søkefeltet eller spørre KommuneKari, kommunens chatbot. Fra 1. april til 31. desember 2023 hadde hjemmesiden cirka 725 000 sidevisninger¹. I 2022 var det

¹ På grunn av omlegging i statistikkverktøyet mangler data for perioden 1. januar til 1. april i 2023.

totalt 2 265 536 sidevisninger. Det meste av trafikken kommer via organisk søk på google. De mest brukte sidene indikerer hva henvendelsene gjelder, og hva innbyggerne søker etter av informasjon.

De mest brukte sidene siste halvår 2023 (1.07.2023-1.12.2023, med tall avrundet til nærmeste tusen) er:

1. [Forsiden \(www.orkland.kommune.no\)](http://www.orkland.kommune.no) med 119 000 besøk
2. [Postliste](#) med 30 000 besøk
3. [Jobb hos oss](#) (viser ledige stillinger) med 16 000 besøk
4. [Selvbetjening](#) med 13 000 besøk
5. [Politikk](#) med 13 00 besøk
6. [Kontakt](#) med 9 000 besøk
7. [Skolerute](#) med 9 000 besøk
8. [Valg](#) med 9 000 besøk
9. [Søk](#) (på hjemmesiden) med 9 000 besøk

Chat-boten KommuneKari er en innebygd chatte-funksjon på kommunens hjemmeside. KommuneKari svarte på 25 442 spørsmål i 2023 og førte 17 845 samtaler. I gjennomsnitt mottar KommuneKari 1,43 spørsmål per samtale og hun veileder brukerne videre ved å generere om lag 14 500 klikk på hjemmesiden.

Ut fra statistikken ser vi at følgende tjenester og informasjon er de mest etterspurt og henvist til på hjemmesiden fra kommuneKari de siste tre år:

- KommunenMin – selvhjelpsportalen
- Helse og Omsorg
- Utdanning og skole
- Jobb
- Kontakt
- Post

Min Side

MinSide er en tjeneste til innbyggerne som ligger tilgjengelig fra kommunens hjemmeside. Innbyggerne logger inn på MinSide med ID-porten. På MinSide ligger post fra kommunen, oversikt over egne eiendommer og faktura fra kommunen, alt samlet på ett sted.

Selvbetjening

Under selvbetjening på kommunens hjemmeside, ligger blant annet GataMi og skjema.

GataMi er en digital portal for henvendelser om problemer knyttet til kommunale veier, eiendom, gatelys, vann eller avløp. På GataMi kan innbyggerne gi tilbakemelding (registrere sak) og få oversikt over alle tidligere registrerte saker og svar/oppfølging i sanntid. Fra medio desember 2022 til medio januar 2023 ble cirka 30 saker meldt inn og behandlet via GataMi.

Skjema A-Å er en oversikt over kommunens digitale skjema/søknadsportaler:

- [Barnehageplass - søknad om plass/endring](#)
- [Byggesaksblanketter](#)
- [Entreprenørportalen](#)
- [Graving i offentlig vei](#)
- [Kulturskole - søknad om plass/utmelding](#)
- [SFO-plass - søknad om plass/endring/oppsigelse](#)
- [SFO-plass - søknad om inntektsgradert foreldrebetaling](#)

Henvendelser via digital søknadsportal betjenes og behandles av ansvarlig enhet i henhold til gjeldende retningslinjer.

Enheter, tjenester og fagsystem

Orkland kommune har en rekke enheter, avdelinger og tjenester. De ulike enhetene og tjenestene har egen kontaktinformasjon og håndterer henvendelser direkte i sine system. Eksempler er barne- og familietjenesten, PPT, SFO, bibliotek, feiing, renovasjon, kulturskolen, legekantor, legevakt osv.

Kommunen har en rekke fagsystemer som er offisielle kommunikasjonskanaler mellom kommunen og innbyggerne. Eksempler på slike system er Visma Flyt Skole og Visma Flyt barnehage for kommunikasjon mellom skole, barnehage og foresatte, og SpeedAdmin som benyttes i kulturskolen.

Henvendelser via fagsystem behandles av ansvarlig enhet.

Veiledningsplikt

Det følger av forvaltningsloven § 11 første ledd at kommunen har en alminnelig veiledningsplikt innenfor sitt saksområde.

Formålet med veiledningen skal være å gi parter og andre interesserte adgang til å ivareta sine interesser i bestemte saker på best mulig måte. Det er noen forutsetninger og begrensninger i veiledningsplikten:

- Omfanget av veiledningen må tilpasses det enkelte forvaltningsorgans situasjon og kapasitet til å påta seg slik virksomhet.
- Forvaltningsorganer som behandler saker med en eller flere private parter, skal av eget tiltak vurdere partenes behov for veiledning.
- Etter forespørsel fra en part og ellers når sakens art eller partens forhold gir grunn til det, skal forvaltningsorganet gi veiledning om:
 - a) gjeldende lover og forskrifter og vanlig praksis på vedkommende saksområde, og
 - b) regler for saksbehandlingen, særlig om parters rettigheter og plikter etter forvaltningsloven.

Om mulig bør forvaltningsorganet også peke på omstendigheter som i det konkrete tilfellet særlig kan få betydning for resultatet.

- Uavhengig av om sak pågår, plikter forvaltningsorganet innen sitt saksområde å gi veiledning til en person som spør om sine rettigheter og plikter i et konkret forhold som har aktuell interesse for ham.
- Dersom noen henvender seg til urette myndighet, skal det forvaltningsorgan som mottar henvendelsen, om mulig vise vedkommende til rett organ.
- Inneholder en henvendelse til et forvaltningsorgan feil, misforståelser, unøyaktigheter eller andre mangler som avsenderen bør rette, skal organet om nødvendig gi beskjed om dette. Organet bør samtidig gi frist til å rette opp mangelen og eventuelt gi veiledning om hvordan dette kan gjøres.

Hvor langt går så veiledningsplikten? En aktuell form for veiledning er å legge til rette for hvordan innbyggerne enkelt kan finne informasjon, søke goder eller tillatelser. Det kan i stor grad gjøres digitalt, for eksempel på kommunens hjemmeside. Veiledningsplikten går ikke så langt som til å gi omfattende hjelp, bistand eller rådgiving. Kommunens rolle er med andre ord å være *tilrettelegger for*.

Kommunen får en rekke henvendelser daglig, både innenfor og på siden av hva som er kommunens forvaltningsområde. Kommunens samfunnsoppdrag er å levere gode tjenester til innbyggerne. I Orkland

ønsker vi å yte god veiledning og service og strekker oss derfor langt i å veilede og hjelpe innbyggerne så godt det lar seg gjøre.

Saksbehandlingsfrister

Forvaltningsloven inneholder ikke regler som setter konkrete frister for saksbehandlingen.

Forvaltningsloven § 11 a inneholder imidlertid bestemmelser som setter krav til fremdriften av saker:

«Forvaltningsorganet skal forberede og avgjøre saken uten ugrunnet opphold».

Dersom det må ventes at det vil ta uforholdsmessig lang tid før en henvendelse kan besvares, skal det snarest mulig gis et foreløpig svar. I svaret skal det gjøres rede for grunnen til at henvendelsen ikke kan behandles tidligere, og så vidt mulig angis når svar kan ventes. Foreløpig svar kan unnlates dersom det må anses som åpenbart unødvendig.

I saker som gjelder enkeltvedtak, skal det gis foreløpig svar etter annet ledd dersom en henvendelse ikke kan besvares i løpet av en måned etter at den er mottatt.

Mange særlover innenfor forvaltningen har derimot saksbehandlingstid, slik som plan- og bygningsloven.

Samordningsplikt

Samordningsplikten lovfester et ansvar for kommunen til å sørge for at den enkelte tjenestemottaker får et samordnet tjenestetilbud.

Samordningsplikten står i:

- [barnevernsloven § 15-8](#)
- [familievernkontorloven § 1 a](#)
- [opplæringsloven § 15-8](#)
- [privatskoleloven § 3-6 a](#)
- [barnehageloven § 2 b](#)
- [krisesenterloven § 4](#)
- [sosialtjenesteloven § 13](#)
- [helse- og omsorgstjenesteloven § 3-4](#)
- [integreringsloven § 50](#)

Samordningsplikten gjelder når tjenestene har plikt til å samarbeide på individnivå. Det vil si i de tilfeller det er nødvendig at tjenestene samarbeider for at barnet/den unge skal få et helhetlig og samordnet tjenestetilbud. Samordningsplikten skal sørge for at en kommunal tjeneste får hovedansvaret for samordningen av tjenestene i et slikt tilfelle.

Det er kommunen, ikke den enkelte kommunale tjeneste som har en samordningsplikt. Kommunen velger selv hvordan den kan ivareta samordningsansvaret.

SLT

I Orkland kommune har vi SLT - samordning av lokale rus- og kriminalitetsforebyggende tiltak. Samordningsansvaret er delegert til SLT-koordinator som sammen med politiråd og ungdomspatroljen jobber for at kommunens barn og unge skal få riktig hjelp til riktig tid, av et hjelpeapparat som samarbeider godt på tvers av etater og faggrupper.

Koordinerende enhet og barnekoordinator

Det overordnede ansvaret for å koordinere tjenester til personer som har behov for komplekse eller langvarige og koordinerte tjenester, er lagt til tildelingskontoret i kommunen.

Familier som har eller venter barn med alvorlig sykdom, skade eller nedsatt funksjonsevne, og som vil ha behov for langvarige eller sammensatte eller koordinerte helse- og omsorgstjenester, har rett til å få oppnevnt en barnekoordinator. Barnekoordinator oppnevnes av koordinerende enhet, og det er koordinerende enhet som vurderer om vilkårene for barnekoordinator er oppfylt i den enkelte sak.

BTI-modellen

Alle tjenester for barn og unge i kommunen jobber også etter BTI-modellen; Bedre tverrfaglig innsats for barn og unge. BTI er en samhandlingsmodell som gjør at fagpersonell som jobber med barn og unge lettere kan dele informasjon og oppgaver med hverandre, for bedre å kunne sikre at barn og unge får den hjelpen de trenger. I den forbindelse har Orkland kommune anskaffet en digital stafettlogg som skal sørge for at alle involverte tjenester i en sak skal ha tilgang på samme logg sammen med barnet og foresatte. Loggen skal sikre at alle involverte har felles forståelse for utfordringen, hva som er målet og hvilke tiltak som er satt inn. Det skal alltid være en stafettholder i sak for å sikre god oppfølging.

Tverrfaglig team

Alle skoler og barnehager har hvert sitt tverrfaglige team bestående av faste representanter fra henholdsvis PPT, helsestasjon, familiesenter og barnevern. Hovedmålet med tverrfaglig team er å gi barn og unge rett hjelp til rett tid. I tverrfaglig team drøftes og fordeles saker på tjenester etter hva som vil være formålstjenlig.

Statsforvalteren fører forøvrig tilsyn med kommunens folkehelsearbeid våren 2024. Kommunen blir tilsendt en spørreundersøkelse med spørsmål om følgende:

Del 1; Opplysninger om kommunen/bydelen

Del 2; Om oversikten over folkehelseutfordringene, jf. § 5

Del 3; Om mål, strategier og planarbeidet med folkehelsen, jf. § 6

Del 4; Om identifiserte utfordringer følges opp med tiltak, jf. § 7

Del 5; Om evaluering og internkontroll av folkehelsearbeidet, jf. § 30

Å få til et godt folkehelsearbeid krever god samhandling på tvers. For å lykkes med det må kommunen ha gode planer og system for samhandlingen.

Vedlegg 1, oversikt e-postadresser

Agdenes.legekontor@orkland.kommune.no	
Fannrem.legesenter@orkland.kommune.no	
Meldal.legekontor@orkland.kommune.no	
Orkanger.legesenter@orkland.kommune.no	
Orkdal.legesenter@orkland.kommune.no	
Legevakt@orkland.kommune.no	
Kommuneoverlegen@orkland.kommune.no	
Bibliotek.Krokstadora@orkland.kommune.no	
Bibliotek.Lensvik@orkland.kommune.no	
Bibliotek.Lokken@orkland.kommune.no	
Folkebiblioteket@orkland.kommune.no	
Booking@orklandbadet.no	
Post@orklandbadet.no	
Gjolme.skole@orkland.kommune.no	
Grotte.skole@orkland.kommune.no	
mbus@orkland.kommune.no	
Arlivoll.skole@orkland.kommune.no	
Orkanger.ungdomsskole@orkland.kommune.no	
Voksenopplaring@orkland.kommune.no	
BoligkontoretOrkland@orkland.kommune.no	
Demensvennlig@orkland.kommune.no	
Frisklivogmestring@orkland.kommune.no	
Hukommelsesteamet@orkland.kommune.no	
Jordmor@orkland.kommune.no	
Kommunikasjon@orkland.kommune.no	
Post.orklandkultur@orkland.kommune.no	
Orkanger.frivillighetssentral@orkland.kommune.no	
Stottekontakt@orkland.kommune.no	
TildelingskontoretOrkland@orkland.kommune.no	
fakturamottak@orkland.kommune.no	
postmottak@orkland.kommune.no	