

Orientering fra kommunedirektøren – eDialog med mer

Behandles i utvalg

Kontrollutvalget i Steinkjer kommune

Møtedato

05.09.2025

Saknr

39/25

Saksbehandler Liv Tronstad

Arkivkode FE-033

Arkivsaknr 23/517 - 21

Forslag til vedtak

Kontrollutvalget tar informasjonen til orientering.

Saksopplysninger

Viser til kontrollutvalgets sak 34/25 der kontrollutvalget ønsker en orientering fra kommunedirektøren om kommunens kommunikasjon med innbyggere blant annet gjennom bruk av eDialog.

eDialog er en tjeneste som lar privatpersoner og virksomheter sende dokumenter og brev til kommunen som kan inneholde personsensitive opplysninger og/eller er unntatt offentlighet.

Når det gjelder kommunikasjon med innbygger går dette begge veier. Den som henvender seg til kommunen må få/har rett på svar på sin henvendelse. Så spørsmålet blir hvordan følges henvendelse opp av kommunen når henvendelser kan komme gjennom mange ulike kanaler. Nevner for eksempel:

- Vanlig e-post
- Elektroniske skjema som brukes ved flere av kommunens tjenester
- «Meld en feil» er en nettportal eller app som kan brukes når noen har problemer med gatelys, brøyting, strøing, hullete veg, kantslått eller lignende.
- Andre løsninger

Forvaltningsloven sier dette i § 11 a. (saksbehandlingstid, foreløpig svar).

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 forvaltningsorganet som mottok henvendelsen, snarest mulig gi et foreløpig svar. I svaret skal det gjøres rede for grunnen til at henvendelsen ikke kan behandles tidligere, og såvidt 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.

Konstituert kommunedirektør er derfor bedt om å orientere om bruk av digitale kanaler i kontakten mellom kommunen og innbyggerne, og blant annet om kommunens svarfrister overholdes.

Vurdering

Det er viktig at den som henvender seg til kommunen får svar på sin henvendelse innen rimelig tid, jf. forvaltningslovens bestemmelser.

Det er lagt opp til at kontrollutvalget kan ta informasjonen til orientering så fremt det ikke kommer frem informasjon kontrollutvalget anser nødvendig å følge opp videre. Dersom kontrollutvalget ønsker å følge opp saken videre må kontrollutvalget vurdere på hvilken måte det skal følges opp.

