

# Kommunedirektørens orientering om kommunens rutiner for å besvare henvendelser fra innbyggere

---

**Behandles i utvalg**

Kontrollutvalget i Hemnes kommune

**Møtedato**

22.05.2026

**Saknr**

20/26

**Saksbehandler** Kent Røstad

**Arkivkode** FE-033

**Arkivsaknr** 23/391 - 45

---

**Forslag til vedtak**

Kontrollutvalget tar redegjørelsen til orientering.

**Vedlegg**

Kommunedirektørens orientering om kommunens rutiner for å besvare henvendelser fra innbyggerne, inkludert næringslivet  
Saksbehandlers viktigste rutiner

**Saksopplysninger**

I kontrollutvalgets møte 25. mars 2026 ble det i sak 11/26 – Innspill til kontrollarbeidet, vedtatt å be kommunedirektøren om en orientering om kommunens rutiner for å besvare henvendelser fra innbyggere, inkludert fra næringslivet. Sakens bakgrunn var kontrollutvalget har fått innspill om at næringslivet er misfornøyd med lang svartid fra kommunen og kommunens oppfølging av frister.

Kontrollutvalget fattet følgende vedtak:

1. *Kontrollutvalget ber kommunedirektøren gi en skriftlig orientering til kontrollutvalgets sekretariat innen 7. mai 2026 og en muntlig orientering i kontrollutvalgets møte 22. mai 2026 om kommunens rutiner for å besvare henvendelser fra innbyggere, inkludert fra næringslivet, innen lovens frist, og kommunens rutiner for saksbehandlingstid innen lovens frist.*

Kommunedirektøren har i sin skriftlige orientering blant annet anført følgende:

- Hemnes kommune har tidligere hatt rutiner knyttet til håndtering av henvendelser, journalføring og saksbehandling i sin dokumentasjonsplan. Disse rutineene har imidlertid ikke vært tilstrekkelig presise når det gjelder oppfølging av saksbehandlingstid og krav til foreløpig svar.
- Rutinene er tydeliggjort og supplert, og kravene til saksbehandlingstid og besvarelse innen lovens frister er nå eksplisitt regulert i kommunens dokumentasjonsplan i tråd med gjeldende lovverk.
- Det er etablert en egen tekst som er lagt inn i eksisterende rutine, under punktet "VIKTIG", for besvarelse av skriftlige henvendelser og oppfølging av saksbehandlingstid.
- Rutinen er forankret i gjeldende lovverk, og innarbeides som en del av kommunens dokumentasjonsplan og internkontrollsystem.
- I rutinen er det presisert at henvendelser og saker skal behandles og besvares uten ugrunnet opphold. Saksbehandler har plikt til å gi foreløpig svar dersom endelig svar ikke kan gis innen rimelig tid.

Saksbehandlers rutiner for å behandle henvendelser er vedlagt saken.

Kommunedirektøren vil gi en muntlig orientering i kontrollutvalgets møte 22. mai 2026.

## **Vurdering**

Kommunedirektøren anfører i sin skriftlige orientering at kommunens rutiner for henvendelser, journalføring og saksbehandling ikke har vært tilstrekkelige. Med bakgrunn i kontrollutvalgets henvendelse er rutinene tydeliggjort og supplert, og rutiner for saksbehandlingstid og besvarelse er konkretisert. Dersom kontrollutvalget ikke har innvendinger mot kommunedirektørens orientering, anbefaler kontrollutvalgets sekretariat at kontrollutvalget tar redegjørelsen til orientering.