

KONSEK TRØNDELAG IKS
Postboks 2564

7735 STEINKJER

Deres ref:	Vår ref	Saksbehandler	Dato
	2024/195-26	Cathrine Theting	07.05.2026

Orientering fra kommunedirektør om kommunens rutiner for å besvare henvendelser fra innbyggerne, inkludert næringslivet

Viser til følgende vedtak i kontrollutvalgets møte 25.03.26, sak 11/26, der kontrollutvalget fattet følgende vedtak:

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.

Hemnes kommune har tidligere hatt rutiner knyttet til håndtering av henvendelser, journalføring og saksbehandling i sin dokumentasjonsplan. Disse rutinene har imidlertid ikke vært tilstrekkelig presise når det gjelder oppfølging av saksbehandlingstid og krav til foreløpig svar.

Med bakgrunn i kontrollutvalgets bestilling er rutinene nå tydeliggjort og supplert, og kravene til saksbehandlingstid og besvarelse innen lovens frister er nå eksplisitt regulert i kommunens dokumentasjonsplan, jf. forvaltningsloven § 11 a.

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, herunder forvaltningsloven §§ 11 og 11 a, og innarbeides som en del av kommunens dokumentasjonsplan og internkontrollsystem.

Den nye rutinen tydeliggjør blant annet:

- mottak og journalføring av skriftlige henvendelser
- fordeling til riktig enhet og saksbehandler
- krav om at henvendelser og saker skal behandles og besvares **uten ugrunnet opphold**, jf. forvaltningsloven § 11 a

Postadresse:	Epostadresse:	Telefon:	Bankkonto:
Sentrumsveien 3, 8646 Korgen	postmottak@hemnes.kommune.no	48255332	4512 05 00280
Besøksadresse:	Web adresse:		Organisasjonsnummer:
Sentrumsveien 1	www.hemnes.kommune.no		846316442

- plikt til å gi **foreløpig svar** dersom endelig svar ikke kan gis innen rimelig tid
- ansvar hos saksbehandler og leder for oppfølging av frister og restanser
- systematisk oppfølging av saksbehandlingstid

Formålet med rutinen er å sikre en mer enhetlig og forutsigbar praksis i hele organisasjonen, samt å styrke innbyggernes og næringslivets rettssikkerhet og tillit til kommunens saksbehandling.

Kommunedirektøren vil gi en nærmere muntlig orientering om rutinen, bakgrunnen for tydeliggjøringen og hvordan den skal praktiseres og følges opp i kontrollutvalgets møte 22. mai 2026.

Med hilsen

Cathrine Theting
Kommunedirektør

Dette brevet er godkjent elektronisk og sendes uten signatur

Vedlegg:

1 Saksbehandlers viktigste rutiner

Kopi til:

Johanna Lensu
Paul Asphaug
Camilla Berg

Leder HR/Stab
Fagleder service