



Spørsmål 136 (2020) fra Herman Ekle Lund (Uavhengig): Redegjørelse for rutiner rundt mottak og besvarelse av henvendelser fra innbyggere og øvrige lokale aktører

Til:	Leder i hovedutvalg for kultur, idrett og frivillighet og	Dato:	07.09.2020
Fra:	rådmannen	Saksnr:	19/00066-153
	Herman Ekle Lund (Uavhengig)	Deres ref:	

Drammen Guideforening påsto i et leserinnlegg nylig at de hadde forsøkt å komme i kontakt med hovedutvalget siden februar uten hell. Vi leser også på e-post at Buskerud Teater har forsøkt å komme i kontakt med administrasjonen over lang tid uten hell. Jeg er også kjent med en søknad om offentlig støtte tilsendt hovedutvalget som ikke ble registrert ved en feil.

Det kan skyldes mange årsaker at slike glipper skjer, og bero på alt fra teknisk svikt til menneskelige feil. Jeg har all grunn til å tro at det aller meste av kontakten mellom innbyggere og administrasjon/politisk ledelse er sømløs, effektiv og god.

Men det er likevel ikke bra at dette forekommer flere ganger på kort tid. Jeg mener at det bør være svært lav terskel for innbyggerne å sende inn og få besvart henvendelser.

Kan rådmann/hovedutvalgsleder gi en kort redegjørelse for rutinene rundt postmottak og besvarelse? Jeg ønsker at dette inneholder et konkret svar på hva som kreves av avsender (form, innhold) for å få svar på henvendelser, og hvor raskt avsender kan forvente et svar.

Svar

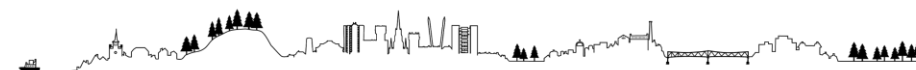
Generelt om postmottak

Post til Drammen kommune kan mottas både fysisk og elektronisk. Uavhengig av forsendelsesmåte skal journalføringspliktig dokumentasjon registreres i saksbehandlings- og arkivsystemet for videre oppfølging der.

Kommunens hovedadresse for mottak av fysisk post er på rådhuset i Drammen og fordeles derfra videre ut i organisasjonen.

Elektronisk post sendes til kommunens sentrale e-postmottak kommunepost@drammen.kommune.no. Når kommunen mottar henvendelser/dokumenter via det sentrale e-postmottaket, vil avsender alltid motta en automatisk kvittering som bekrefter mottaket. Kvitteringen gir i tillegg informasjon om journalføring i kommunen, samt at det er lagt inn lenke til kommunens hjemmeside der åpenhet og innsyn beskrives.

Styring og eierskap



Kontaktinformasjon til kommunen er også oppgitt på kommunens hjemmesider. Post som skal registreres for videre oppfølging i kommunens fagsystemer, sendes videre til riktig virksomhet for behandling.

Telefoniske henvendelser

Ved telefoniske henvendelser som krever saksbehandling, bes innringer sende inn skriftlig henvendelse, fysisk eller elektronisk. Om innringer ikke selv kan skrive e-post, får vedkommende bistand til dette enten av innbyggertorget eller byarkivet.

Kontakt med ulike lokale kulturaktører

Mange aktører tar direkte kontakt med virksomhetene/ saksbehandlere som de har hatt tidligere kontakt med. Dette besvares fortløpende og journalføringspliktig dokumentasjon skal registreres i saksbehandlings- og arkivsystemet for videre oppfølging.

Kommunikasjon med Buskerud Teater: i forbindelse med saksforberedelser rundt ny avtale har det vært kontakt mellom administrasjonen og daglig leder i Buskerud teater.

Generelt om svarfrister

Etter Forvaltningsloven § 11 a¹ skal forvaltningsorganet forberede og avgjøre saken *uten ugrunnet opphold*. Ved lang saksbehandlingstid skal det sendes et foreløpig svar der det antydes når svar kan forventes.

Konkrete frister for saksbehandling kan finnes i særlover, f.eks. plan- og bygningsloven. «Forvaltningsloven er utformet som en alminnelig lov om saksbehandlingen som skal gjelde for alle saksområder»². Da posten som mottas av kommunen er av svært ulik karakter, vil det dessverre være utfordrende å si noe mer spesifikt om svarfrister her.

Henvendelser politisk nivå

Folkevalgte sender alle henvendelser til politikerpost@drammen.kommune.no. Politisk sekretariat svarer enten på disse selv eller bestiller svar fra rådmannen. Politisk sekretariat videredistribuerer ikke henvendelser fra innbyggerne til politisk nivå. E-postadressene til de folkevalgte er tilgjengelig på innsynsportalen. Innbyggere som ønsker kontakt med folkevalgte opplyses om muligheten for selv å sende henvendelser.

Dokumentet er sendt elektronisk uten underskrifter

¹ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10>

² <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2019-5/id2632006/?ch=12>