

---

# Notat

---

**Til** : Rune Kjeldsen, SV

**Fra** : Rådmannen

**Kopi** :

Vår referanse  
10/6 - 2

Arkivkode

Sted  
DRAMMEN

Dato  
25.01.2010

---

## **SPØRSMÅL - POLITIKKPORTALEN SVAR PÅ SPØRSMÅL ANGÅENDE KLAGEINNMELDING PÅ NETTET**

### **Spørsmål fra Rune Kjeldsen, SV**

Drammen kommune legger opp til flere måter for innbyggerne til å komme i dialog med kommunen på, det er bra. Siste tiltak i så måte er innbyggernes mulighet til å sende inn klager eller synspunkter på brøyting. Dette er en god ordning som vil kunne fungere som et kvalitetskorrektiv til hvordan innbyggerne opplever brøytingen. Mitt spørsmål som er på bakgrunn av henvendelse fra flere som melder inn saker om brøyting og som opplever at ingenting skjer. Skal en slik ordning med innbygger initiativ fungere må det enten tas på alvor og tiltaket som det klages på rettes opp, eller så må i det minste innbyggeren få en forklaring på hvorfor det ikke blir slik vedkommende ønsker. Spørsmålet er hvordan følges innbyggerinitiativene opp?

### **Svar**

Innbyggerinitiativ følges opp på følgende måte:

Når en innbygger melder inn en sak i MEMO må han/hun krysse av for om det er ønskelig med en tilbakemelding.

Når innmelder krysser av for tilbakemelding vil det gå et automatisk svar på at meldingen er mottatt og registrert samt at innmelder får opplyst saksnummeret på klagen.

Når entreprenør har vært ute og sett på/kontrollert innmeldingen vil innmelder få en ny melding på e-post som opplyser om utbedring vil skje/ikke skje eller om utbedring vil finne sted på et senere tidspunkt.

Antall tilbakemeldinger og kvaliteten på disse vil bli kontrollert av Drammen kommune i samarbeid med entreprenøren på muntlige byggemøter.

Kommunen og entreprenøren er inne i en erfarings- og evalueringsfase, og det kan ikke utelukkes at det vil oppstå systemfeil eller andre oppstartsproblemer. Det er for tiden tett dialog mellom Drammen kommune og leverandør av systemet for å videreutvikle dette.