



# Notat – «Kommunal åpenhet for publikum»

---

Viser til anmodning til kommunedirektøren av 22/01-2024 der det etterspørres et notat fra administrasjonen knyttet til anbefalingene i forvaltningsrevisjonsrapporten «kommunal Åpenhet for publikum»:

## APPENDIKS – UTDRAK FRA FORVALTNINGSREVISJONSRAPPORTEN

### Anbefalinger

Basert på det som kommer frem i undersøkelsen anbefaler revisjonen at Nesna kommune iverksetter følgende tiltak:

1. Sørge for at kommunens kommunikasjon om egen tilgjengelighet for publikum reflekterer det faktiske tilbudet kommunen har.
2. Sikre at arbeidet med Digihjelp blir videreført som et digitalt kompetansehevingstilbud for innbyggere i kommunen.
3. Sikre at lovkravene knyttet til tidsfrister og foreløpige svar i saksbehandling etterleveres ved å:
  - a) Sikre at kravene er tilstrekkelig skriftliggjort i rutiner for saksbehandling.
  - b) Sikre at alle som er involvert i saksbehandling har tilstrekkelig kompetanse om lovkravene knyttet til saksbehandling (saksbehandlingsfrister, foreløpige svar) og arkivering, samt sitt eget ansvar og rolle i å etterleve nevnte lovkrav.
  - c) Sikre at alle som er involvert i saksbehandling har tilstrekkelig kompetanse om sak- og arkivsystemet, samt funksjonalitet i systemet som kan gi støtte til å overholde saksbehandlingstid.
  - d) Sikre at ansatte primært benytter kommunens sak- og arkivsystem for å håndtere henvendelser.

Siden forvaltningsrevisjonsrapporten var presentert har kommunedirektøren gjennomført en rekke tiltak:

- Det er tilsatt en digitalrådgiver som blant annet har som oppgave å være redaktør for kommunens hjemmeside. En viktig del av dette arbeidet er også tilgjengelighetserklæringer, og påse at alle dokumenter er tilgjengelig for alle. En annen del er å påse at all informasjon som står der faktisk er riktig.
- Det er blitt mulig å gjøre avtale med saksbehandler på rådhuset på nett, direkte i den ansattes kalender.
- Det er anskaffet en kommunevert, som er en interaktiv skjerm i inngangspartiet. Der kan man melde fra at man har kommet til en avtale, man kan gjøre en avtale med en saksbehandler, og stille spørsmål til en saksbehandler. Alt dette uten at det er noen fysisk til stede i foajeen. Denne kommuneverten oppfyller dessuten alle krav til besøkskontroll som ble vanlig under pandemien.
- Som følge av muligheten for å gjøre avtaler om møter med saksbehandler via nett eller kommunevert, har Nesna kommune økt tilgjengeligheten for publikum. Avtaler kan gjøres på kveld og natt, og saksbehandler er forberedt når innbyggere kommer til avtalt møte. Det oppleves sjeldent at innbyggere må gå hjem uten å ha kommet videre med sin sak, da saksbehandler er forberedt til den aktuelle saken når publikum kommer til kommunehuset. Vi har fått tilbakemelding fra nye innbyggere om at det er forstyrrende at det er et menneske i



# Nesna Kommune

foajeen når de ankommer en avtale. Det er da uklart om vedkommende skal henvende seg til mennesket som sitter der, eller om en skal legge inn sitt telefonnummer i kommuneverten.

Saksbehandlere på kommunehuset melder at det oppleves mer meningsfylt å være forberedt til avtaler med innbyggere, sammenlignet med drop-in besøk slik det var tidligere. Det meldes også at kjeft og regelrett utskjelling fra enkelte innbyggere har avtatt, og er nå så å si helt borte. Den psykososiale belastningen er nå på et slags normalnivå, og effektiviteten oppleves å ha økt. Det finnes fortsatt unntak der ansatte blir grovt skjelt ut i møter, men det er ikke ofte.

- Det jobbes aktivt med Digihjelp. Her har biblioteket en nøkkelfunksjon. Det er et godt samarbeid med også andre aktører, og en ser at aktiviteten gjennom frivilligsentralen kan utvikles mer.
- Det er gjennomført et to-dagers Teams-kurs i forvaltningsrett for alle saksbehandlere og ledere i Nesna kommune.
- Det er innført nye rutiner for bruk av kommunal e-post
- Alle rutinebeskrivelser, retningslinjer eller reglement er lagt inn i kommunens kvalitetssikringssystem Compilo.
- Å sikre at ansatte primært bruker kommunens sak og arkivsystem for å håndtere henvendelser vil i praksis være tilnærmet umulig. Nesna kommune vil alltid kunne bli bedre på å arkivere arkivverdig materiale, noe dokumentfangsten vår også viser. Men, å fase ut outlook som e-post system vil vanskelig la seg gjøre.
- Å sikre faglig oppdatering i bruk av fagsystemer som sak- og arkivsystemer vårt er et eksempel på, vil alltid være ferskvare. Det må jevnlig settes på dagsorden, og man nå jevnlig gjennomføre forskjellige kompetansehevingstiltak slik at systemer kan brukes på en tilnærmet optimal måte.
- Nesna kommune har nå forpliktet seg til å delta på et prosjekt i regi av Digitale Helgeland som skal jobbe med et felles interkommunalt postmottak. Målsetting er å robotisere postmottaket i alle kommunene, og med det øke dokumentfangsten, og riktig arkivering av også utgående e-post. Det forventes at dette prosjektet vil gi et skikkelig løft, og at vi vil kunne høste relativt store digitaliseringsgevinster gjennom dette prosjektet.

Nesna 12/02-2024

Lill Stabell  
kommunedirektør