



Voss herad



Orientering om svarfristar - kontrollutvalet

Rådmannen er invitert til å orientere om kva rutinar Voss herad har med omsyn til svarfristar, herunder korleis ein jobbar for å halda fristane.

Hovudregelen om svarfristar står i forvaltningslova §11a:

Forvaltningsorganet skal forberede og avgjøre saken uten ugrunnet opphold.

Dersom det må ventes at det vil ta uforholdsmessig lang tid før en henvendelse kan besvares, skal det forvaltningsorganet som mottok henvendelsen, snarest mulig gi et foreløpig svar. I svaret skal det gjøres rede for grunnen til at henvendelsen ikke kan behandles tidligere, og såvidt mulig angis når svar kan ventes. Foreløpig svar kan unnlates dersom det må anses som åpenbart unødvendig.

I saker som gjelder enkeltvedtak, skal det gis foreløpig svar etter annet ledd dersom en henvendelse ikke kan besvares i løpet av en måned etter at den er mottatt.

Eigne reglar i særlover, til dømes offentleglova og plan og bygningslova.

Innbyggjarservice

- Avdelinga er postmottak for heile heradet. Avdelinga handterer også innsynskrav, og praktiserer mottakskvitteringar for innsendte skjema og e-post. Alle e-poster som kjem inn til postmottak, får automatisk svar om at e-post er mottatt. Alle som søker via elektroniske skjema om får elektronisk stadfesting på at skjema er sendt.
- Avdelinga har som mål å senda førebels svar til alle private avsendarar, både privatpersonar og privat næringsliv. Automatisk førebels svar på e-post og skjema er å sjå på som ei kvittering for mottak, ikkje svar om at saka er under handsaming. Innbyggjarservice har ansvar for mottak og fordeling av post, ikkje sakshandsaming utover det som alt er nemnt.
- Lova seier at innsyn skal gis innan fem dagar. Dersom dette ikkje kan haldast, vert søker informert om grunngjeving. Rutinane vert praktisert strengt på avdelinga.

Strategi og styring

- Tilsette melder om at dei kjenner for lite til kva svarfristar som gjeld. Mykje av kontakten mot økonomiavdelinga frå eksterne kjem pr telefon eller e-post og vert svart ut fortløpande. Dette er spørsmål av meir praktisk karakter, og det er antatt mindre konsekvensar om noko av dette skulle glippa.
- Eigedomsskatt vert handsama som enkeltvedtak. Her bruke me så lang tid i handsaming av saker at her vert det sendt ut førebels svar. Det er ikkje å stikka under ein stol at handsaming av eigedomsskattesaker har tatt veldig lang tid siste 2 åra.
- Når det gjeld svarfrist, så har me ikkje nedskrivne rutinar på det i vår avdeling. Innan innkjøp følger me lovverk og ulike standardar. Når det gjeld saker som kjem inn frå eksterne vert dei besvart så raskt som mogleg.

HR og Innovasjon

- HR er oftast dei som har oppgåva å senda søkjarar til stillingar svarbrev, her under førebels svar om motteken søknad og avslagsbrev. Og her har heradet eit forbettringspotensiale.
- Svarfristar har me diskutert fleire gonger i eigen stabsavdeling. Her er det mest snakk om interne brukarar som skal svarast, og kva som er rimeleg svarfrist. Og her kan det òg handla om å avstemma forventningar til svarfrist. Me har òg diskutert dette fleire gonger med hovudtillitsvalde. Dette kan òg handla om god kultur for å epost-utsendingar, og ein god kultur for å svara på e-postar. Me har utarbeidd [skikk-og-bruk-av-e-post.pdf \(voss.herad.no\)](https://voss.herad.no/skikk-og-bruk-av-e-post.pdf), og denne kan med fordel repeterast jamleg.

Helse og omsorg

- Dersom saka ikkje vert handsama innan 4 veker skal det sendast ut ei førebels melding jf. Forvaltningslova § 11a samt ei grunngjeving og ein forventta svarfrist på søknad. Somme tider har dette glippa grunna stor arbeidsmengd særleg i coronatider.
- Konsekvens at søkjar får lenger ventetid på svar. Alle saker vert vurdert umiddelbart ved mottak, vurdert om dei hastar eller kan vente, i nokre tilfelle vert det sett i gang helse- og omsorgstenester utan skriftleg vedtak grunna behov for raskt bistand. Vedtak vert fatta i ettertid.

Oppvekst

Oppvekst har mange tenester som fattar enkeltvedtak. I desse tenestene er det høgt fokus på svarfrist og det er etablert rutinar med å ha møter kvar veke for å gå gjennom søknader.

- I saksbehandling er me også oppteken av å halde svarfrister. Når me ikkje klarar å gjere dette innanfor fristen skal det drøftast med næraste leiar.
- Størst forbetningspotensiale på å svara på e-post. Her har me ikkje eit godt system for oppfølging og det vert mykje opp til kvar einskild. Dette er noko me vil sette på agenda slik at me kan få betre praksis.
- Brot på svarfrist får ikkje andre konsekvensar enn at leiar, i den grad han får kjennskap til fristbrot, vil påpeike fristbrotet for den det gjeld. Alle er kjent med at lovpålagde oppgåver skal prioriterast framfor anna arbeid.
-

Teknisk

- Det er som du skriv eigne svarfristar i Plan og bygningsloven, t d byggjesak der gebyret fell vekk dersom svarfristar ikkje vert halde. Det er ikkje nokon annan plass der dette har så store konsekvensar. Her vert derfor svarfristar eit sentralt tema og det er svært sjeldan at fristar ikkje vert haldne.
- Elles i avdelinga har me med jamne mellomrom oppe tema svarfristar, i det minste skal det svarast med eit førebels svar om ikkje anna. Det finst ikkje nedskrivne rutinar for dette på teknisk utover Forvaltningsloven sine reglar.

Nøkkeltall for Saksbehandling

FRISTBRUDD

Karakter: 6.0

Andel byggesaker med overskredet frist

%: 0.0

Andel saker med fristbrudd har gått litt ned de siste par årene, og i fjor var andelen på 13.19 for Kommune-Norge. De nyeste dataene som er brukt i Kommunebarometeret viser at Voss brøt fristene i 0.00 prosent av sakene.



BYGGESAK

Karakter: 4.8

Behandlingstid saker med 3 ukers frist

Dager: 10.0



BYGGESAK

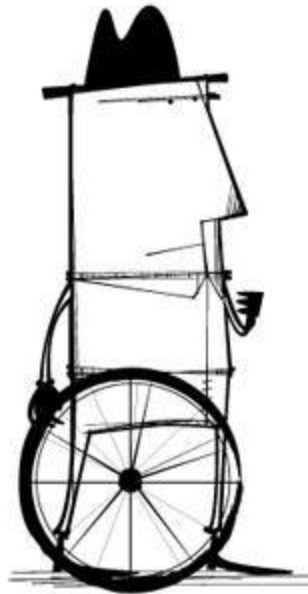
Karakter: 5.6

Behandlingstid saker med 12 ukers frist

Dager: 8.0

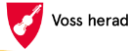


ERRR...



**CAN'T STOP.
TOO BUSY!!**





INKLUDERANDE

PROFESJONELL

PÅLITELEG

GLEDE

LIDENSKAP

SKAPANDE

VOSZA KULTUR



