

Journalføring av muntlige henvendelser

Gjelder pr. telefon eller oppmøte

Hvorfor - lovregler

Forvaltningsloven § 11 d. (muntlige konferanser og nedtegning av opplysninger)

«I den utstrekning en forsvarlig utførelse av tjenesten tillater det, skal en part som har saklig grunn for det, gis adgang til å tale muntlig med en tjenestemann ved det forvaltningsorgan som behandler saken. Dersom en mindreårig er part i saken og blir representert av verge, gjelder dette også den mindreårige selv.

Blir det ved muntlige forhandlinger, konferanser eller telefonsamtaler av en part gitt nye opplysninger eller anførsler av betydning for avgjørelsen av saken, skal de såvidt mulig nedtegnes eller protokolleres. Det samme gjelder iakttagelser tjenestemannen gjør ved befaring m.m.»

Hvordan - framgangsmåte

Dersom innholdet i samtalen er arkivverdig, skal den registres og arkiveres som et notat på arkivsaken i WebSak.

Dersom en svarer muntlig på en henvendelse som er arkivverdig, skal saksbehandler vurdere om det er nødvendig å skrive en merknad på arkivsaken i WebSak. Merknaden skal i så fall inneholde navn på personen som spurte og hvilken tilbakemelding som ble gitt.

Andre fagsystemer kan ha egne rutiner for muntlige henvendelser, men skal følge rutinen så langt den passer.

Eksempler på henvendelser som kan være arkivverdige

- Henvendelser der en klager på service eller andre forhold.
- Henvendelser der svaret inneholder henvisning til praksis som ikke er offentlig tilgjengelig.
- Henvendelser der det kommer fram ny informasjon som kan være av betydning for avgjørelsen i en sak som er til behandling, eller for når en sak blir behandlet.

Eksempler på henvendelser som stort sett ikke vil være arkivverdige

- Spørsmål om søknadsprosedyrer, dokumentasjonskrav, regelverk og lignende hvor det blir gitt standard svar eller vist til Hå kommune sin nettside.
- Forespørsler om saksbehandlingstid eller status i en sak.