



Modtager(e): Chefer og ledere
cc:

Vejledning i besvarelse af borgmesterhenvendelser

Baggrund

Dette er en vejledning, der beskriver arbejdsgangen for håndtering af borgmesterhenvendelser.

Arbejdsgang for besvarelse af borgmesterhenvendelser

Når SPL modtager en henvendelse sendt fra en borger til borgmesteren, sender borgmestersekretæren en kvittering på vegne af borgmesteren til borgeren på modtagelsen.

Henvendelsen sendes herefter til den relevante fagafdeling, typisk på mail til afdelingschefen med kopi til den niveau 4-leder, der har ansvaret for det område, henvendelsen drejer sig om.

Svarfrist for afdelingen for udkast til borgmestersvar er 5 hverdage.

Det er afdelingschefen, for den afdeling henvendelsen drejer sig om, der "ejer" henvendelsen/sagen, selvom den er sendt til borgmesteren. Derfor har chefen ansvaret for følgende, når henvendelsen modtages:

- Placere opgaven hos en fagmedarbejder eller tag den selv alt efter, hvad du vurderer mest hensigtsmæssigt.
- Sørge for at der bliver oprettet **en ny sag** i SBSYS (enkeltsagsprincippet).

Det er vigtigt, at sagen indeholder følgende:

1. Overskriften skal altid navngives "**Klage/henvendelse til borgmesteren om xxx**".
 2. Sagen skal også altid indeholde facetten **K02**, som angiver, at der er tale om en klage.
 3. Derudover skal sagen indeholde sagspart med **cpr.nr. eller cvr. nr.** alt afhængigt af om der er tale om en person eller en virksomhed – da vi altid, som offentlig institution, skal sende via e-boks.
- Du eller den medarbejder, du har givet opgaven til, har ansvaret for at journalisere henvendelsen incl. eventuelle bilag.
 - Du, eller din medarbejder udarbejder udkast til et svar til borgeren. Her rådfører man sig med "Guide til gode tekster", som er Albertslund Kommunes vejledning til at skrive godt og nærværende til borgerne. Den findes her:
https://medarbejdersiden.albertslund.dk/media/1709699/skriv_godt_trykklar-2-udgave.pdf

Dato: januar 2020
Sags nr.: 00.15.00-A26-1-18
Sagsbehandler: MUE

**SEKRETARIAT FOR
POLITIK & LEDELSE**

Albertslund Kommune
Nordmarks Allé 2
2620 Albertslund

www.albertslund.dk
albertslund@albertslund.dk
T 43 68 68 68



- Husk, at du laver udkastet på borgmesterens vegne. Det betyder bl.a., at der altid takkes venligt for henvendelsen:
 1. "Kære XX, tak for henvendelsen om .."
 2. Han underskriver med "Venlig hilsen"
- Der træffes ikke afgørelser i svaret, og han kan ikke udtale sig om konkrete sager. Du skal altid oprette udkastet ved at bruge brevskaabelonen '**borgmesterbrev**'. Brevpapiret hedder "Borgmester"
- Afdelingschefen skal godkende udkastet og herefter sendes udkastet - som en kladde - til Dorthe Stærkær de la Motte. Dorthe sørger for, at direktøren kigger udkastet igennem og sender eventuelle rettelsel/kommentarer retur til sagsbehandler/leder.
- Hvis der ikke er behov for ændringer eller yderligere belysning af faglig karakter, får borgmesteren udkastet til gennemlæsning via Dorthe. Det endelige svar, der sendes til borgeren sendes ud af borgmestersekretæren Janne Puggaard med cc til Dorthe, som journaliserer svaret på den oprettede sag i SBSYS samt oversendelse til journalisering i evt. fagsystem.