Albertslund Kommune
Den bæredygtige by for børnene, det grønne og fællesskaber

Procedure for borgerhenvendelser til/fra Kommunalbestyrelsen og øvrige spørgsmål fra Kommunalbestyrelsen

Nedenstående beskriver den eksisterende procedure for håndtering af henvendelser fra borgere til Kommunalbestyrelsen samt spørgsmål fra Kommunalbestyrelsen til borgersager m.v. Der kan være flere vinkler for henvendelser, som er forsøgt beskrevet nedenfor.

1. Generelle borgerhenvendelser

Borgeren henvender sig til den samlede Kommunalbestyrelse enten via Borgmesteren eller ved henvendelse direkte til hele Kommunalbestyrelsen.
Det er hovedsageligt henvendelser, der vedrører et specifikt fagområde.
Henvendelserne kan både være som mail og som papirpost

Borgmestersekretæren kvitterer altid for modtagelsen på vegne af borgmester og/eller Kommunalbestyrelsen.

Fagområdet udarbejder et svarudkast som direktøren for området og borgmesteren godkender, hvorefter svaret sendes til borgeren – altid via Eboks.

Efterfølgende vil svaret blive lagt i First Agenda under mappen ”Svar på politikerspørgsmål og øvrige henvendelser”.

2. Henvendelse fra borgere til eksisterende mødesager

Vedrører henvendelsen sig om en mødesag, der i forvejen er i den politiske behandlingsplan, betragtes henvendelsen som høringssvar og går med videre i den politiske behandling.
Borgeren vil få en kvittering om dette med henvisning til den politiske behandling og beslutning.

3. Særlige borgerhenvendelser

Ved særlige henvendelser fra enkelte ”kendte” borgere, der har et gentagende forløb, sker særskilt procedure. Der kan i disse tilfælde modtages op til flere henvendelser på én dag over en længerevarende periode. Her vil henvendelser løbende blive journaliseret i fagområdet.
Kommunalbestyrelsen kan her i særlige tilfælde orienteres om årsag til særligt langstrakte forløb.

4. Henvendelse til formænd/forkvinde/forperson

Borgerhenvendelser direkte til ovenstående, håndteres i fagområdet som en borgersag. Det vil typisk være henvendelser om egen borgersag om f.eks. status på ansøgning om hjælpemiddel, flexsag eller andet.
Disse vil ikke blive lagt i mappen ”Svar på politikerspørgsmål og øvrige henvendelser”. Det er blot en korrespondance mellem borgmester eller formænd/forkvinde/forperson.