



Modtager(e): Medarbejdere og ledere i Miljø & Teknik, Sekretariat for Politik og Ledelse

## Vejledning i besvarelse af henvendelser til borgmester, direktører og afdelingschef i Miljø & Teknik

Dato: 24. februar 2023  
Sags nr.: 00.15.00-A26-2-21  
Sagsbehandler: FLE

### *Baggrund*

Denne vejledning beskriver arbejdsgangen i Miljø & Teknik med håndtering af henvendelser fra borgere, virksomheder mm. til borgmester, kommunaldirektør, områdedirektør samt chef for Miljø & Teknik. Alle disse henvendelser benævnes i det følgende som "borgmesterhenvendelser".

### *Fordeling af opgaveansvar*

Miljø & Teknik har 5 dage til at besvare henvendelsen fra den bliver sendt til afdelingen.

Det er afdelingschefen, som ejer henvendelsen over for Sekretariat for Politik & Ledelse (SPL). I den tid henvendelsen er i afdelingen, er det dog i praksis den enhedsleder, der er ansvarlig for det område, som henvendelsen vedrører, der har ansvaret for at sikre besvarelse og godkendelse af henvendelsen inden for de 5 arbejdsdage. Medarbejderen, som får til opgave at besvare henvendelsen, har ansvaret for at udarbejde svar og få godkendt svar inden for tidsperioden på de 5 dage.

Der er oprettet en postkasse "MT Borgmesterhenvendelser". Sandra Norsk er postkasseansvarlig for denne, med Camilla Schadegg som back-up. Den postkasseansvarlige har til opgave at efterspørge svar fra medarbejderne, hvis tidsfristen på de 5 dage nærmer sig. Hvis der er behov for at efterspørge et svar flere gange, går den postkasseansvarlige til den ansvarlige enhedsleder.

### *Arbejdsgang for besvarelse af borgmesterhenvendelser i Miljø & Teknik*

1. SPL (Janne Puggaard) sender henvendelsen og kvittering sendt til borger til postkassen "MT Borgmesterhenvendelser".
2. Den postkasseansvarlige registrerer henvendelsen på en registreringsliste over alle borgmesterhenvendelser til Miljø & Teknik.
3. Den postkasseansvarlige sender henvendelsen til relevant sagsbehandler (evt. efter dialog med relevant enhedsleder). Henvendelsen sendes cc til både afdelingschefen og den enhedsleder, der har ansvaret for det område, som henvendelsen drejer sig om.

**BY, KULTUR, MILJØ &  
BESKÆFTIGELSE**

**Miljø & Teknik**

Albertslund Kommune  
Nordmarks Allé 1  
2620 Albertslund

mt@albertslund.dk  
T 43 68 68 68



4. Medarbejderen opretter sag i SBSYS, hvor der også tilknyttes en sagspart, og udarbejder et svarudkast evt. med inddragelse af kollegaer og/eller enhedsleder. Medarbejderen sørger for, at det endelige svarudkast kvalitetssikres af anden medarbejder i eget eller andet team.
5. Medarbejderen sender det endelige svarudkast til godkendelse hos enhedslederen. Enhedslederen giver evt. kommentarer til medarbejderen, som udfærdiger et revideret svarudkast. Når svarudkastet er godkendt af enhedslederen, sender medarbejderen svarudkastet til godkendelse hos afdelingschefen med cc til postkassen "MT Borgmesterhenvendelser".
6. Afdelingschefen sender evt. kommentarer til medarbejderen med cc til enhedslederen, og medarbejderen reviderer svarudkastet. Svarudkastet tilrettes nu efter samme arbejdsgang som beskrevet ovenfor.
7. Når svaret er godkendt af afdelingschefen, sender medarbejderen svaret sammen med link til sagen/dokumentet til postkassen "MT Borgmesterhenvendelser". Den postkasseansvarlige opdaterer registreringslisten og sender det videre til SPL (Janne Puggaard) Der skal være registreret en sagspart, da breve skal sendes via digital post.
8. SPL (Janne Puggaard) sørger for redaktionelle rettelser og sender herefter dokumentet til godkendelse hos den respektive direktør til godkendelse og herefter til godkendelse hos borgmesteren.
9. Såfremt direktør/borgmester har kommentarer, sender SPL disse til postkassen "MT Borgmesterhenvendelser". Herfra starter processen forfra fra trin 3.
10. SPL (Janne Puggaard) sender borgmestersvaret til borgeren via digital post. Postkassen "MT Borgmesterhenvendelser", sættes på BCC ved afsendelse til borger. Hermed sikres, at afsendelsen er kendt. Herefter registrerer den postkasseansvarlige på registerringslisten, at svaret er afsendt til borger. Den postkasseansvarlige sender besked til sagsbehandleren om svarets afsendelse, så sagsbehandleren herefter kan afslutte sagen og evt. lukke sagen i SBSYS.



### Flowdiagram for besvarelse af borgmesterhenvendelser i Miljø & Teknik

