

Borgerhenvendelse* til borgmesteren

(via mail, tlf., sociale medier, administrationen o. lign)

Borgmesterens PA er ansvarlig for at:

- Det vurderes om henvendelsen skal besvares af borgmester eller administrationen.
- Der sendes en kvittering til borgeren om at der følges op på sagen inden for 10 hverdage. Kvittering sendes i en mail, digital post eller alm. post.
- Henvendelsen og kvitteringssvaret videregives til relevant centerchef. [Relevant direktør sættes cc']

Borgmester sender personligt svar
(adm. inddrages ikke)

Borgmester er ansvarlig for at:

- Henvendelsen besvares personligt hvis det er en ren politisk eller simpel praktisk henvendelse. Administrationen inddrages ikke.

Borgmesteren orienterer PA/administrationen såfremt at henvendelsen indeholder relevante informationer om en borgers sag, men uden at borgeren beder om sagsbehandling.

Kopi af henvendelse og svarbrev sendes til PA som sørger for at administrationen journaliserer sagen.

Centerchef er ansvarlig for at:

- Det sikres at henvendelsen og svarbrev bliver journaliseret på borgerens sag.

Borgmester sender svar
(svarudkast udarbejdes af adm.)

Centerchef er ansvarlig for at:

- Vurdere om henvendelsen skal besvares telefonisk eller skriftligt. Husk notatpligt ved telefonisk opfølgning på henvendelsen.
- Ved skriftligt svar udarbejdes et udkast til et svarbrev i SBSYS inden for 7 hverdage og give PA besked, hvis svarfrist ikke kan overholdes og hvornår der kan forventes svar. Der oprettes en sag og sagsparter tilknyttes sagen.
- Det sikres at borgeren har fuldmagt til at få oplysninger om sagen, hvis den omhandler andre borgere.
- Det sikres at henvendelsen, svarbrev og kvitteringssvar journaliseres i SBSYS og relevante fagsystemer.
- Det vurderes om relevant direktør skal inddrages i sagen, ud fra sagens væsentlighed.
- Det sikres at centerchefen har godkendt brevudkastet og at det er klar til at blive underskrevet af borgmesteren og eventuel af den relevante direktør.
- Der sendes en mail til PA med link til brevudkastet i SBSYS.

PA er ansvarlig for at:

- Der er et overblik over henvendelser som skal besvares af borgmesteren og sikre at de besvares inden for tidsfrist på 10 hverdage. Overblik sikres via styringsreol i SBSYS.
- Der gives besked til borgeren hvis samlet svarfrist på 10 hverdage ikke kan overholdes.
- Der sendes en mail til borgmesteren med brevudkastet og PA tilretter brevet med borgmesterens input.
- Centeret bliver bedt om at tilrette brevudkastet igen, hvis borgmesteren har større ændringsforslag.
- Det sikres at borgmesteren har godkendt brevudkastet.
- Brevet bliver sendt med digital post til borgeren.
- Der gives besked til centeret om at brevet er godkendt af borgmesteren og at det er afsendt.

Centerchef er ansvarlig for at:

- Centeret overtager sagen og er ansvarlig for opfølgning og yderligere korrespondance med borgeren.

Administrationen sender svar
(adm. overtager sagen)

Centerchef er ansvarlig for at:

- Vurdere om henvendelsen skal besvares telefonisk eller skriftligt. Husk notatpligt ved telefonisk opfølgning på henvendelsen.
- Ved skriftligt svar udarbejdes og afsendes et svarbrev i SBSYS inden 10 hverdage. Der oprettes en sag og sagsparter tilknyttes sagen.
- Det sikres at borgeren har fuldmagt til at få oplysninger om sagen, hvis den omhandler andre borgere.
- Det sikres at henvendelsen, svarbrev og kvitteringssvar journaliseres i SBSYS og relevante fagsystemer.
- Det vurderes om relevant direktør skal inddrages i sagen, ud fra sagens væsentlighed.
- Det sikres at centerchefen har godkendt brevudkastet
- Centeret overtager sagen og er ansvarlig for opfølgning og yderligere korrespondance med borgeren.

Centerchef er ansvarlig for at:

- Det sikres at borgmesterens PA og eventuelt relevant direktør orienteres om at svarbrevet er sendt og at sagen er afsluttet.

*Definition på borgerhenvendelser: Henvendelser fra lokale borgere, virksomheder og foreninger. Gælder ikke henvendelser fra andre myndigheder mv.

Borgerhenvendelse* til en direktør (via mail, tlf., sociale medier, administrationen o. lign)

Direktørens direktionsassistent er ansvarlig for at:

- Det vurderes om henvendelsen skal besvares af direktøren eller administrationen.
- Der sendes en kvittering til borgeren om at der følges op på sagen inden for 10 hverdage. Kvittering sendes pr. mail, digital post eller alm. post.
- Henvendelsen og kvitteringssvaret videresendes til relevant centerchef, hvis der skal udarbejdes et svar af administrationen. [Relevant direktør sættes cc'.]

Direktør sender personligt svar (adm. inddrages ikke)

Direktøren er ansvarlig for at:

- Henvendelsen besvares personligt hvis det er en simpel praktisk henvendelse. Administrationen inddrages ikke.

Direktøren orienterer administrationen såfremt at henvendelsen indeholder relevante informationer om en borgers sag, men uden at borgeren beder om sagsbehandling.

Kopi af henvendelse og svarbrev sendes til administrationen via hovedpostkassen.

Centerchef er ansvarlig for at:

- Det sikres at henvendelsen og svarbrev bliver journaliseret på borgerens sag.

Direktør sender svarbrev (udkast til svarbrev udarbejdes af adm.)

Centerchef er ansvarlig for at:

- Vurdere om henvendelsen skal besvares telefonisk eller skriftligt. Husk notatpligt ved telefonisk opfølgning på henvendelsen.
- Ved skriftligt svar udarbejdes et udkast til et svarbrev i SBSYS inden for 7 hverdage og gives besked til direktionsassistenten, hvis svarfrist ikke kan overholdes og hvornår der kan forventes svar. Der oprettes en sag og sagsparter tilknyttes sagen.
- Det sikres at borgeren har fuldmagt til at få oplysninger om sagen, hvis den omhandler andre borgere.
- Det sikres at henvendelsen, svarbrev og kvitteringssvar journaliseres i SBSYS og relevante fagsystemer.
- Det sikres at centerchefen har godkendt brevudkastet og at det er klar til at blive underskrevet af direktøren.
- Der sendes en mail til direktionsassistenten med link til brevudkastet i SBSYS.

Direktionsassistenten er ansvarlig for at:

- Der er et overblik over henvendelser som skal besvares af direktøren og sikre at de besvares inden for tidsfrist på 10 hverdage. Overblik sikres via styringsreol i SBSYS.
- Der gives besked til borgeren hvis samlet svarfrist på 10 hverdage ikke kan overholdes.
- Der sendes en mail til direktøren med brevudkastet og direktionsassistenten tilretter brevudkastet med direktørens input.
- Centeret bliver bedt om at tilrette brevudkastet igen, hvis direktøren har større ændringsforslag.
- Det sikres at direktøren har godkendt brevudkastet.
- Brevet bliver sendt med digital post til borgeren.
- Der gives besked til centeret om at brevet er godkendt af direktøren og at det er afsendt.

Centerchef er ansvarlig for at:

- Centeret overtager sagen og er ansvarlig for opfølgning og yderligere korrespondance med borgeren.

Administrationen sender svar (adm. overtager sagen)

Centerchef er ansvarlig for at:

- Vurdere om henvendelsen skal besvares telefonisk eller skriftligt. Husk notatpligt ved telefonisk opfølgning på henvendelsen.
- Ved skriftligt svar udarbejdes og afsendes et svarbrev i SBSYS inden 10 hverdage. Der oprettes en sag og sagsparter tilknyttes sagen.
- Det sikres at borgeren har fuldmagt til at få oplysninger om sagen, hvis den omhandler andre borgere.
- Det sikres at henvendelsen, svarbrev og kvitteringssvar journaliseres i SBSYS og relevante fagsystemer.
- Det vurderes om relevant direktør skal inddrages i sagen, ud fra sagens væsentlighed.
- Det sikres at centerchefen har godkendt brevudkastet og at brevet afsendes.
- Centeret overtager sagen og er ansvarlig for opfølgning og yderligere korrespondance med borgeren.

Centerchef er ansvarlig for at:

- Orienter direktionsassistenten og eventuelt relevant direktør om at svarbrevet er sendt og at sagen er afsluttet.

Borgerhenvendelse* til byrådsmedlemmer
(via mail, tlf., sociale medier, administrationen o. lign)

Byrådsmedlem vurderer, hvordan henvendelsen skal besvares

Personlig besvarelse
(adm. inddrages ikke)

Byrådsmedlem er ansvarlig for at:

- Henvendelsen besvares personligt hvis det er en ren politisk eller simpel praktisk henvendelse. Administrationen inddrages ikke.

Byrådsmedlem orienterer administrationen såfremt at henvendelsen indeholder relevante informationer om en borgers sag, men uden at borgeren beder om sagsbehandling.
Kopi af henvendelse og svarbrev sendes til administrationen via hovedpostkassen.

Centerchef er ansvarlig for at:

- Det sikres at henvendelsen og svarbrev bliver journaliseret på borgerens sag.

Administrationen sender svar
(adm. overtager sagen)

Byrådsmedlem videresender henvendelsen til hovedpostkassen [og/eller relevant direktør]

Hovedpostkassen sender henvendelsen til relevant centerchef.

Centerchef er ansvarlig for at:

- Vurdere om henvendelsen skal besvares telefonisk eller skriftligt. Husk notatpligt ved telefonisk opfølgning på henvendelsen.
- Ved skriftligt svar sendes en kvittering for modtagelsen til borgeren og oplyse hvem der sender svar indenfor 10 hverdage.
- Der udarbejdes og afsendes et svarbrev i SBSYS inden 10 hverdage. Der oprettes en sag og sagsparter tilknyttes sagen.
- Det sikres at borgeren har fuldmagt til at få oplysninger om sagen, hvis den omhandler andre borgere.
- Det sikres at henvendelsen, svarbrev og kvitteringssvar journaliseres i SBSYS og relevante fagsystemer.
- Det vurderes om relevant direktør skal inddrages i sagen, ud fra sagens væsentlighed.
- Det sikres at centerchefen har godkendt brevudkastet.
- Centeret overtager sagen og er ansvarlig for opfølgning og yderligere korrespondance med borgeren.

Centerchef er ansvarlig for:

- Der orienteres til byrådsmedlem og eventuel relevant direktør om at svarbrevet er sendt og at sagen er afsluttet.

Udvalg
(sagen foreslås til dagsorden)

Byrådsmedlem videresender henvendelse til udvalgsformand eller direktør, som vurderer om sagen skal på udvalgsdagsorden.

*Definition på borgerhenvendelser: Henvendelser fra lokale borgere, virksomheder og foreninger. Gælder ikke henvendelser fra andre myndigheder mv.

Borgerhenvendelse* til udvalgsformand (via mail, tlf., sociale medier, administrationen o. lign)

Udvalgsformand vurderer, hvordan henvendelsen skal besvares

Udvalgsformand sender henvendelsen til dagsordensamler

Dagsordensamler er ansvarlig for at :
▪ Der sendes en kvittering til borgeren om at der følges op på sagen inden for 10 hverdage. Kvittering sendes i en mail, digital post eller alm. post.
▪ Henvendelsen og kvitteringssvaret videresendes til relevant centerchef og relevant direktør sættes eventuelt cc'.

Personlig besvarelse (adm. inddrages ikke)

Udvalgsformand er ansvarlig for at:
▪ Besvare henvendelsen personligt hvis det er en ren politisk eller simpel praktisk henvendelse. Administrationen inddrages ikke.

Udvalgsformand orienterer administrationen såfremt at henvendelsen indeholder relevante informationer om en borgers sag, men uden at borgeren beder om sagsbehandling. Kopi af henvendelse og svarbrev sendes til administrationen via hovedpostkassen.

Centerchef er ansvarlig for at:
▪ Det sikres at henvendelsen og svarbrev bliver journaliseret på borgerens sag.

Udvalgsformand sender svar (udkast til svarbrev udarbejdes af adm.)

Centerchef er ansvarlig for at:
▪ Vurdere om henvendelsen skal besvares telefonisk eller skriftligt. Husk notatpligt ved telefonisk opfølgning på henvendelsen.
▪ Ved skriftligt svar udarbejdes et udkast til et svarbrev i SBSYS inden for 7 hverdage. Der oprettes en sag og sagsparter tilknyttes sagen.
▪ Der gives besked til dagsordensamler hvis svarfrist ikke kan overholdes og hvornår der kan forventes svar.
▪ Det sikres at borgeren har fuldmagt til at få oplysninger om sagen, hvis den omhandler andre borgere.
▪ Det sikres at henvendelsen, svarbrev og kvitteringssvar journaliseres i SBSYS og relevante fagsystemer.
▪ Det vurderes om relevant direktør skal inddrages i sagen, ud fra sagens væsentlighed.
▪ Det sikres at centerchefen har godkendt brevudkastet og at det er klar til at blive underskrevet af udvalgsformanden.
▪ Der sendes en mail til dagsordensamler med link til brevudkastet i SBSYS.

Dagsordensamler er ansvarlig for at:
▪ Der er et overblik over henvendelser som skal besvares af udvalgsformanden og sikre at de besvares inden for tidsfrist på 10 hverdage. Overblik sikres via styringsreol i SBSYS.
▪ Der gives besked til borgeren hvis samlet svarfrist på 10 hverdage ikke kan overholdes.
▪ Der sendes en mail til udvalgsformanden med brevudkastet og dagsordensamler tilretter brevet med udvalgsformandens input.
▪ Centeret bliver bedt om at tilrette brevudkastet igen, hvis udvalgsformanden har større ændringsforslag.
▪ Det sikres at udvalgsformanden har godkendt brevudkastet.
▪ Brevet bliver sendt med digital post til borgeren.
▪ Der gives besked til centeret om at brevet er godkendt af udvalgsformanden og at det er afsendt.
▪ Det vurderes om svar fra udvalgsformand til borger skal lægges på udvalgsdagsorden som meddelelse.

Centerchef er ansvarlig for at:
▪ Centeret overtager sagen og er ansvarlig for opfølgning og yderligere korrespondance med borgeren.

Administrationen sender svar (adm. overtager sagen)

Centerchef er ansvarlig for at:
▪ Vurdere om henvendelsen skal besvares telefonisk eller skriftligt. Husk notatpligt ved telefonisk opfølgning på henvendelsen.
▪ Ved skriftligt svar udarbejdes og afsendes et svarbrev i SBSYS inden 10 hverdage. Der oprettes en sag og sagsparter tilknyttes sagen.
▪ Det sikres at borgeren har fuldmagt til at få oplysninger om sagen, hvis den omhandler andre borgere.
▪ Det sikres at henvendelsen, svarbrev og kvitteringssvar journaliseres i SBSYS og relevante fagsystemer.
▪ Det vurderes om relevant direktør skal inddrages i sagen, ud fra sagens væsentlighed.
▪ Det sikres at centerchefen har godkendt brevudkastet
▪ Centeret overtager sagen og er ansvarlig for opfølgning og yderligere korrespondance med borgeren.

Centerchef er ansvarlig for at:
▪ Det sikres at dagsordensamleren og eventuel relevant direktør orienteres om at svarbrevet er sendt og at sagen er afsluttet.

Udvalg (sagen foreslås til dagsorden)

Udvalgsformand drøfter henvendelsen med administrationen, såfremt at sagen foreslås til udvalgsdagsorden.

*Definition på borgerhenvendelser: Henvendelser fra lokale borgere, virksomheder og foreninger. Gælder ikke henvendelser fra andre myndigheder mv.