



28-08-2008

Sagsnr.  
2008-104767

Dokumentnr.  
2008-460057

### **Notat fra forvaltningen om svarfrister i BUF**

Forvaltningen har fastsat retningslinjer for henvendelser fra borgere, institutioner, organisationer mv. til forvaltningen, herunder borgmesteren, direktionen og fagkontorerne.

Der er følgende **svarfrister**:

- **Kvittering for modtagelsen (samme dag – senest dagen efter)**  
Dette er en beslutning, der er truffet i BUF.
- **Alm. borgerhenvendelser mv. – Max. 10 arbejdsdage**  
Dette er en generelt besluttet sagsbehandlingstid i BUF.

For henvendelser, som kræver oplysninger eller redegørelser fra institutionerne, lægges 14 dage oveni.

Fristen kan i sagens natur ikke overholdes i mere komplekse sager.

- **Tilbagemeldingsgaranti**  
Efter kommunens tilbagemeldingsgaranti skal der kvitteres for sagen, hvis selve sagsbehandlingstiden overstiger 10 dage. Hvis ovenstående frister ikke kan overholdes, skal forvaltningen orientere borgeren om, hvornår der kan forventes svar samt

#### **Sekretariatet**

Rådhuset  
1599 København V

Telefon  
3366 2031

Telefax  
3366 7038

E-mail  
elbond@buf.kk.dk

EAN nummer  
5798009386199

www.kk.dk

hvem, der behandler sagen.

Henvendelser til borgmesteren besvares på det niveau og i det distrikt eller kontor i forvaltningen, som sagen giver anledning til.

Henvendelser som vedrører enkeltinstitutioner eller skoler sendes til distriktet til fuld og endelig besvarelse. Generelle, ikke områdespecifikke henvendelser behandles af de centrale kontorer i forvaltningen.

Henvendelser af mere principiel karakter besvares af direktionen eller i sjældne tilfælde af borgmesteren.

Der foretages systematisk opfølgning på overholdelsen af svarfrister.