



## **Vejledning om håndtering af henvendelser fra borgerne, som er sendt direkte til et byrådsmedlem**

Denne vejledning omhandler alle borgerhenvendelser, som du modtager på din byrådsmail eller ad andre kanaler, såsom Facebook, Messenger, telefonsamtale, almindelig post o. lign.

Hvis du modtager henvendelsen via sociale medier, skal du bede borgeren om at sende henvendelsen til din Ishøj mail: xxx@ishoj.dk eller hovedpostkassen ishojkommune@ishoj.dk.

### **Hvordan skal henvendelsen besvares?**

Hvis en borger henvender sig direkte til dig som byrådsmedlem eller som udvalgsmedlem, skal du vurdere hvordan at henvendelsen skal besvares.

Hvis det er en ren politisk eller simpel praktisk henvendelse, kan du sende et personligt svar til borgeren. Hvis henvendelsen omhandler en borgers sag eller kommunens forvaltning skal du inddrage administrationen i besvarelsen af henvendelsen.

Som byrådsmedlem har du ret til at få indsigt i sager, men du må ikke sagsbehandle i forhold til borgerens sag.

Der er tre muligheder for besvarelse af borgerhenvendelsen:

1. Personlig besvarelse, evt. på baggrund af svarudkast fra administrationen
2. Administrationen besvarer henvendelsen
3. Henvendelsen sættes på byrådets eller et udvalgs dagsorden

Borgeren bør som udgangspunkt få svar på deres henvendelse inden for 10 hverdage fra at henvendelsen er modtaget.

Du kan nedenfor læse mere om de enkelte muligheder for besvarelse. Se også vedlagte flowdiagram som beskriver arbejdsgangene.

## **1. Personlig besvarelse på henvendelsen, evt. på baggrund af svarudkast fra administrationen**

Ønsker du selv at besvare en borgerhenvendelse, skal du indledningsvist være opmærksom på, at dit svar til borgeren ikke må indeholde fortrolige eller følsomme oplysninger (se nærmere om hvad der er følsomme og fortrolige oplysninger nedenfor). Du må kun besvare henvendelser personligt, som er en ren politisk henvendelse eller simple praktiske spørgsmål. Henvendelser som omhandler en borgers sag eller kommunens forvaltning skal du videresende til besvarelse i administrationen.

Det er kun udvalgsformænd og borgmesteren som har ret til at udtale sig på kommunens vegne. De har adgang til at bede administrationen om at udarbejde et udkast til et svarbrev på borgerens henvendelse.

Vær opmærksom på om borgeren som henvender sig, har fuldmagt til at få aktindsigt hvis sagen omhandler en anden borger.

Når du skal besvare en skriftlig henvendelse fra en borger, anbefales følgende fremgangsmåde:

1. Opret en ny mail eller slet eventuelt følsomt eller fortroligt indhold i mailen fra borgeren når du besvarer den.
2. Vær opmærksom på, at din besked til borgeren ikke indeholder fortrolige eller følsomme oplysninger.
3. Ønsker du at orientere borgeren om, at du har sendt henvendelsen videre til besvarelse i administrationen, kan du fx skrive "rette center" hvis du ikke ved hvilket center der skal behandle sagen.

### Derfor må din mail ikke indeholde fortrolige eller følsomme oplysninger

Som byrådsmedlem har du tavshedspligt. Det betyder, at du ikke må afsløre fortrolige oplysninger, som du har fået kendskab til i forbindelse med dit hverv som byrådsmedlem. Det er vigtigt, at du er opmærksom på din tavshedspligt, da brud på tavshedspligten kan være strafbart.

Herudover skal du være opmærksom på, at du ikke må sende en mail indeholdende fortrolige eller følsomme oplysninger til en almindelig mailadresse, da kan det være et brud på databeskyttelsesreglerne (GDPR) Det skyldes, at mails fra eller til en almindelig mailkonto i nogle tilfælde sendes ukrypteret. Som afsender af ukrypterede mails, har man ikke kontrol over, hvilke servere den afsendte mail passerer, herunder hvor i verden disse servere befinder sig, eller hvem der har adgang til mailen undervejs. Det betyder med andre ord, at uvedkommende kan få adgang til indholdet i de mails, du har sendt.

Mails mellem administrationen og politikere er sikker kommunikation, idet mails mellem adresser, der slutter med @ishoj.dk, altid sker via en krypteret forbindelse.

### Hvad er en fortrolig eller følsom oplysning

Det er vigtigt, at du er opmærksom på, om dit svar indeholder fortrolige eller følsomme oplysninger.

En fortrolig eller følsom oplysning kan fx være:

- Personnummer (cpr.nr.)
- Oplysninger om enkeltpersoners økonomiske eller sociale forhold
- Helbredsoplysninger
- Oplysninger om en ejendomshandel, som ikke er indgået endnu
- Oplysninger om race eller etnisk baggrund
- Oplysninger om seksuel orientering
- Oplysninger om politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
- Oplysninger og fagforeningsmæssigt tilhørsforhold

### Kopi af henvendelsen til administrationen

Somme tider indeholder en borgerhenvendelse oplysninger, som har betydning for administrationens behandling af en konkret sag<sup>1</sup>. Borgerhenvendelser kan også give administrationen anledning til at starte en ny sag op. Borgerne sender imidlertid ikke altid disse oplysninger til administrationen. Administrationen modtager ikke automatisk en kopi af henvendelsen til dig, hvilket nogle borgere måske formoder.

Hvis du vælger at besvare en sådan henvendelse selv, er det derfor af stor betydning, at administrationen får kopi af borgerens henvendelse og dit svar, så oplysningerne med sikkerhed også indgår i sagen.

Borgerens henvendelse og dit svar – kan sendes direkte til hovedpostkassen (ishojkommune@ishoj.dk) med besked om, at du selv besvarer henvendelsen.

## **2. Administrationen besvarer henvendelsen**

Ønsker du, at henvendelsen skal besvares på normal vis af administrationen, kan du sende henvendelsen videre til hovedpostkassen (ishojkommune@ishoj.dk).

Administrationen vurderer om henvendelsen skal besvares telefonisk eller skriftligt.

Administrationen vurderer også om relevant direktør skal inddrages i sagen, ud fra sagens væsentlighed.

Administrationen sørger herefter for det videre forløb samt overholdelse af gældende regler.

## **3. Henvendelsen forslås til byrådets eller udvalgets dagsorden**

Ønsker du, at henvendelsen skal sættes på byrådets dagsorden, kan du bruge din initiativret og foreslå borgmesteren om, at sagen sættes på byrådets dagsorden, jf. den kommunale styrelseslovs § 11, stk. 1.

Ønsker du, at henvendelsen skal sættes på dagsordenen til et stående udvalg, som du er medlem af, kan du foreslå det til udvalgsformanden, jf. forretningsordenens § 7.

---

<sup>1</sup> Det kan være oplysninger om faktiske forhold eller f.eks. oplysninger om, at borgeren ønsker at klage over administrationens afgørelse til en anden myndighed.