



Håndtering af henvendelser fra borgerne til byrådsmedlemmer

Denne vejledning omhandler borgerhenvendelser, som du modtager på din byrådsmail (xxx@ishoj.dk) eller via brev. Som byrådsmedlem er du ikke en del af kommunens administration. Når en borger skriver til dig, er oplysningerne derfor ikke indgået i kommunen. Det er de først i det tilfælde, hvor du videresender henvendelsen til administrationen.

Dette fremgår også af kommunens hjemmeside, hvor der under byrådsmedlemmernes kontaktoplysninger bl.a. står "En henvendelse til et byrådsmedlem er ikke en henvendelse til Ishøj Kommune. Ønsker du svar fra kommunen, skal du i stedet skrive til os [link til kommunens sikre postkasser]".

Der er også borgere, som kontakter byrådsmedlemmer via sociale medier såsom Facebook eller Messenger. Dine profiler/konti på sociale medier har ikke noget med dit hverv som byrådsmedlem at gøre, og du skal derfor bede borgere om at sende henvendelsen til din ishøj-mail xxx@ishoj.dk, hvis du skal kunne gå videre med henvendelsen.

Hvordan skal henvendelsen besvares?

Når en borger skriver til dig, skal du først og fremmest vurdere, hvordan 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 må du ikke sagsbehandle i forhold til borgerens sag.

Der er to muligheder for besvarelse af borgerhenvendelsen:

1. Personlig besvarelse
2. Administrationen besvarer henvendelsen

Du kan nedenfor læse mere om disse. Se også vedlagte flowdiagram som beskriver arbejdsgangene.

Personlig besvarelse på henvendelsen

Nogle af de henvendelser du modtager er sikkert af politisk karakter – fx henvendelse hvor en borger appellerer til, at du arbejder for flere parkeringspladser, et højere serviceniveau på ældreområdet, bedre normering på dagtilbudsområdet eller lignende.

Ved denne type af henvendelser kan du sende et personligt svar til borgeren, hvor du kan ytre din politiske holdning.

Du skal dog være opmærksom på, at dit svar ikke må indeholde fortrolige eller følsomme oplysninger, idet du via din ishoj-mail ikke kan kommunikere sikkert med borgerne. Fortrolige eller følsomme oplysninger er fx oplysninger om borgers cpr.nr., helbredsforhold, økonomi, sociale problemer el. l. (se nærmere i sidste afsnit).

Du kan i stedet benytte telefon, personlig kontakt (personligt møde) eller du kan svare retur på mail, hvor du sørger for at slette teksten fra borgerens mail, når du besvarer den og samtidig undlader selv at skrive noget fortroligt eller følsomt i dit svar.

Administrationen besvarer henvendelsen

Henvendelser, som omhandler en borgers sag eller kommunens forvaltning, skal du videresende til den relevante direktør. Så sørger administrationen for at håndtere henvendelsen.

Borgeren kan antage, at hvis de henvender sig til dig vedr. en sag, der er under behandling el. l., så vil administrationen automatisk modtage en kopi af henvendelsen. Det er imidlertid ikke tilfældet og derfor er det vigtigt, at du sender henvendelser vedr. konkrete borgersager videre.

Du kan vælge at kvittere overfor borger og skrive, at du har modtaget henvendelsen, og at du har sendt den videre til administrationen. Hvis du gør det, skal du huske at slette indholdet i borgerens oprindelig mail, hvis mailen indeholder fortrolige oplysninger.

Hvis en borger skriver til en udvalgsformand eller til borgmesteren i egenskab af deres formandskab, kan de bede administrationen om at udarbejde et udkast til et svar på borgerens henvendelse. I disse tilfælde tegner de udvalget eller hele byrådet.

Udvalgsformanden eller borgmesteren har – i lighed med øvrige byrådsmedlemmer – ikke kompetence til at behandle konkrete borgersager. Byrådsmedlemmer har heller ikke kompetence til at omgøre en sag eller beslutte, at en sag prioriteres på bekostning af andre sager. Offentlig forvaltning hviler på en lighedsgrundsætning, som betyder, at administrationen skal behandle borgerne lige.

Særligt om fortrolige eller følsomme oplysninger

Som byrådsmedlem skal du passe på borgernes følsomme eller fortrolige 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 om fagforeningsmæssigt tilhørsforhold

Det betyder, at du ikke må sende mails med fortrolige eller følsomme oplysninger til "usikre" mailadresser. Usikre mailadresser er almindelige mailadresser som fx hotmail, google-mails el. l. Det skyldes at mails fra eller til en almindelig mailkonto ikke nødvendigvis er krypterede i tilstrækkelig høj grad, og man derfor ikke har kontrol over, hvem der har adgang til indholdet i mailen.

Når du sender mails til andre byrådsmedlemmer eller til administrationen (som har en ishoj-mail) foregår kommunikationen på kommunens interne net og er derfor sikker.