



Håndtering af borgerhenvendelser til byrådsmedlemmer -arbejdsgangsbeskrivelse-

Hvis en borger henvender sig direkte til et byrådsmedlem, er det op til medlemmet at beslutte, om vedkommende selv ønsker at besvare henvendelsen personligt, eller om henvendelsen skal behandles på ordinær vis i administrationen – eller eventuelt i byrådet.

Somme tider indeholder en borgerhenvendelse oplysninger, som har betydning for administrationens behandling af **en konkret sag**. Borgerhenvendelser kan også give administrationen anledning til at starte **en ny sag** op. Borgerne sender imidlertid ikke altid disse oplysninger til administrationen. Nogle borgere formoder måske, at administrationen automatisk får en kopi. Hvis byrådsmedlemmet vælger at besvare en sådan henvendelse selv, kan det derfor være af stor betydning, at administrationen får en kopi af borgerens henvendelse, så oplysningerne med sikkerhed indgår i sagen.

Databeskyttelse og tavshedspligt

Det enkelte byrådsmedlem skal være med til at sikre, at der er tillid til, at vi behandler den enkelte borgers personoplysninger sikkert og korrekt. Der skal kommunikeres sikkert – **krypteret** – når det drejer sig om **personfølsomme oplysninger**.¹

Sikker kommunikation er ikke kommunikation med borgere via sms, messenger eller almindelige mails. Et byrådsmedlem kan ikke via sin byrådsmail kommunikere sikkert med borgerne. De henvendelser, som borgeren har sendt til en byrådsmail, er ofte heller ikke sendt sikkert.

Byrådsmedlemmer er undtaget fra **databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven**, når de i forbindelse med deres hverv anvender en mailkonto eller en mobiltelefon, der er stillet til rådighed for dem. Det følger af styrelseslovens § 8b.

Formålet med denne undtagelse er, at administrationen ikke må få adgang til **byrådsmedlemmers mailbokse og mobiltelefon**. Selvom byrådsmedlemmer er undtaget fra databeskyttelsesreglerne, er de fortsat omfattet af reglerne om **tavshedspligt** i forhold til de oplysninger, som medlemmer modtager i forbindelse med deres hverv.

1

§ 8 b. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og databeskyttelsesloven finder ikke anvendelse på behandling af oplysninger, der foretages som led i varetagelsen af et byrådsmedlems hverv.

For at kunne leve op til tavshedspligten bør det enkelte byrådsmedlem følge disse **råd, hvis der håndteres en mail med personfølsomme oplysninger**:

- Brug ikke "besvar mail", hvorved borgerens mail med fortrolige oplysninger medtages i byrådsmedlemmets svar. Dette gælder også, når det enkelte byrådsmedlem blot kvitterer for modtagelsen af mailen
- Opret i stedet en ny mail til svaret, og gentag i denne mail ikke borgerens følsomme fortrolige oplysninger. Svaret må ikke indeholde fortrolige eller følsomme oplysninger om borgeren eller andre
- Hvis byrådsmedlemmet ønsker at gå ind i sagen, kan medlemmet eventuelt forslå at mødes med borgeren eller tales ved telefonisk

¹ Personfølsomme oplysninger: Personnummer; helbredsoplysninger; racemæssige oplysninger eller oplysninger om etnisk baggrund; oplysninger om seksuelle forhold eller orientering; oplysninger om strafbare forhold; politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning; fagforeningsmæssigt tilhørsforhold; genetiske eller biometriske oplysninger



Håndtering af borgerhenvendelser til byrådsmedlemmer -arbejdsgangsbeskrivelse-

- Er borgeren tilmeldt Digital Post, kan det enkelte byrådsmedlem bruge "send sikkert"-funktionen, hvor svaret sendes til borgerens e-boks. Man sender sikkert via Outlook ved at vælge "send sikkert"
 - Ny mail
 - Indtast personnummer i feltet "Til"
 - Vælg "Kontroller modtagere" i bjælken ovenover
 - Er modtageren tilmeldt Digital Post, vil ny mail i dialogboksen efter nogle sekunder vende tilbage på skærmen med personnummer stående i "til"-feltet. Der kan nu sendes sikkert ved at klikke på ikonet "Send sikkert"
 - Send sikker-funktionen kan ikke anvendes fra smartphone eller Ipad
- Byrådsmedlemmet må ikke videresende mailen til sin private mail
- Mails med personoplysninger skal slettes inden for 30 dage i indbakken og i "slettet post"
- Hvis mail med fortrolige oplysninger printes ud, skal printet opbevares forsvarligt i et aflåst skab eller lokale. Det er efterfølgende muligt at aflevere materialet i administrationen med henblik på makulering.

Mails mellem administrationen og byrådsmedlemmer – og byrådsmedlemmer i mellem – er sikker kommunikation, idet @ikast-brande.dk er en krypteret forbindelse.

Arbejdsgangsbeskrivelse

1. Besvarelse af en borgerhenvendelse direkte til et byrådsmedlem håndteres ved at sende kvittering til borgeren med besked om, at henvendelsen kan sendes til administrationen.
2. Alternativt sendes en kvittering til borgeren med besked om, at henvendelsen er videresendt til administrationen, og at borgeren vil modtage svar herfra. ²
3. Hvis byrådsmedlemmet ikke vælger de to muligheder ovenfor, men selv ønsker at besvare henvendelsen, videresendes borgerhenvendelsen til administrationen for at sikre, at oplysningerne indgår i sagen. I videresendelsen kan byrådsmedlemmet give besked om, hvordan der er afgivet svar (mail eller møde).³
4. Hvis borgerhenvendelse blandt andre er sendt borgmesteren eller en udvalgsformand på det område, hvorom borgerhenvendelsen handler, kvitterer vedkommende på vegne af de byrådsmedlemmer, der har modtaget henvendelsen.
5. Hvis borgerhenvendelsen er sendt til andre byrådsmedlemmer end borgmesteren og udvalgsformanden på området, aftaler disse indbyrdes, hvem der skal kvittere for henvendelsen.
6. Byrådsmedlemmernes kontakt til administrationen vedrørende borgerhenvendelser er den relevante direktør på området.

² Det er op til det enkelte byrådsmedlem at vurdere, om borgeren skal "varsles" inden henvendelsen videresendes

³ Det er op til byrådsmedlemmet at vurdere, om administrationen skal modtage kopi af svaret til borgeren