



## Retningslinjer for udsendelse af E-post op til weekender og på helligdage til sårbare borgere på beskæftigelses- og socialområdet.

For nogle sårbare borgere er E-post og beskeder fra den kommunale forvaltning udsendt op til en weekend eller på helligdage med til at forstyrre og stresse, hvilket kan forstærkes af, at man som borger ikke har mulighed for at komme i kontakt med kommunen, før nogle dage senere. Dette håndteres ved, at der er udarbejdet retningslinjer og henstillinger i forhold til udsendelse af E-post til borgere på social- og beskæftigelsesområdet.

### Rammer

- Digitale IT-systemer; Faxe Kommune har på nuværende tidspunkt ikke mulighed for at styre E-post forsendelser fra IT-systemer teknisk, og i nogle situationer afleveres offentlig digital post ikke til borgeren eller virksomheden direkte efter myndighedens afsendelse. Det er derfor ikke muligt at begrænse udsendelse af E-post ved hjælp af en IT-teknisk løsning.
- Typer af henvendelser; Udsendelse af E-post til sårbare borgere vurderes ikke at kunne begrænses tilfredsstillende vha. typer af henvendelser, da nogle henvendelser indeholder en tidsfrist, hvor begrænsning vil være i strid med lovgivningen.
- Sårbare borgere; Det vurderes ikke at være muligt at definere bestemte borgergrupper, som sårbare med hensyn til begrænsning af E-post, da sårbarhed er baseret på individuelle forhold.

## Henstillinger og god skik for kommunens ansatte ved udsendelse af E-post til sårbare og/eller udsatte borgere

En myndighed bør i overensstemmelse med god forvaltningsskik optræde venligt, høfligt og hensynsfuldt over for borgerne uanset om borgeren er i skriftlig eller mundtlig kontakt med myndigheden, og uanset om kontakten finder sted i forbindelse med behandlingen af en konkret sag, eller myndigheden udøver faktisk forvaltningsvirksomhed.

I sager med sårbare borgere og familier, hvor budskabet godt kan vente, og hvor det ikke får konsekvenser for borgerne, at E-posten først kommer senere, skal du ud fra en konkret og individuel vurdering, vælge ikke at afsende E-post op til en weekend og på helligdage. **Spørg derfor dig selv i den konkrete henvendelse; kan dette vente med at blive afsendt til efter weekenden/helligdagen?**

Vurder borgerens eventuelle sårbarhed og dennes reaktion ud fra dit kendskab til borgeren sammenholdt med karakteren af den henvendelse, du skal sende. **Spørg derfor dig selv; hvilken borger er her tale om, og hvordan forestiller du dig, at han/hun vil reagere på din henvendelse?**

Overvej inden afsendelsen, hvordan modtageren har mulighed for at komme i kontakt med dig/kommunen efter modtagelse af henvendelsen. **Spørg derfor dig selv inden afsendelsen; hvordan har borgeren mulighed for at kontakte mig eller en kollega efter modtagelsen af henvendelsen?**

Tag om muligt kontakt til borgeren og oplys ham/hende på forhånd om, at de modtager en henvendelse fra kommunen, hvis du vurderer, der er behov for dette.

Det følger af god forvaltningsskik, at en myndighed bør skrive til borgerne i et sprog, som er let at læse og forstå for borgeren, målrettet den konkrete henvendelse og fremstår høfligt, venligt og hensynsfuldt. **Tilpas derfor eksempelvis titlen på de breve, der sendes til borgeren, hvor det er muligt, så der ikke blot står "brev fra kommunen"**. Ved standardiserede breve kan der eksempelvis laves en forklarende følgetekst eller fremhæv det, som borgeren især skal lægge mærke til.

