

**Enhed**  
Ministersekretari-  
atet

## 17. Ministersvar

**Sagsbehandler**  
Karen Hestbæk  
Olesen

Ministeriet modtager dagligt henvendelser fra borgere, interesseorganisationer med videre, som er stilet til ministeren. Alle henvendelser, som er stilet til ministeren, skal som udgangspunkt besvares med et ministersvar og godkendes af både DC og minister.

**Sagsnr.**  
2023 - 349

### 17.1 Ministersvar eller kontorsvar?

**Doknr.**  
1640

Ministeren ønsker som udgangspunkt at svare direkte på alle henvendelser, som er stilet til hende. Hvis en borger henvender sig flere gange om samme emne, skal der dog udarbejdes kontorsvar. Ligeledes kan der være tale om rent faktuelle henvendelser, som bedst håndteres med kontorsvar.

**Dato**  
27-01-2023

Ikke desto mindre er det en tommelfingerregel, at der skal udarbejdes et ministersvar, hvis en henvendelse er stilet til ministeren. Dette er blandt andet af hensyn til, at ministeren bruger henvendelser som en kilde til at danne sig et indtryk af, hvad der rører sig på ministerområdet.

### 17.2 Bestillinger på ministersvar

Henvendelser, som er stilet til ministeren, omstilles fra hovedpostkassen til MS, hvis MS ikke har modtaget dem direkte i ministersekretariatspostkassen.

MS opretter bestilling på ministersvar på henvendelsen til relevant kontor i F2.

Den interne frist for besvarelse af borgerhenvendelser er som udgangspunkt 3 uger fra modtagelsen af hensyn til at borgeren kan få svar senest efter 4 uger. Den interne frist for svar til kommuner, interesseorganisationer m.v. er som udgangspunkt 2 uger fra modtagelsen, mens den interne frist på svar til ordførere/medlemmer af folketinget som udgangspunkt er max 1 uge.

Alle ministersvar skal godkendes af både DC og minister inden afsendelse.

### 17.3 Særligt om oplysning af bipersoner

Eventuelle bipersoner, som er omtalt i en borgerhenvendelse, skal oplyses om, at ministeriet har modtaget og registreret oplysninger om den pågældende.

Det er fagkontoret, der skal sikre, at en sådan orientering af bipersoner finder sted. Der henvises til ministeriets [vejledning om oplysningspligt i henhold til databeskyttelsesforordningen](#), som kan findes på intranettet.



#### **17.4 Særligt om følsomme personoplysninger**

Hvis besvarelsen indeholder følsomme eller fortrolige personoplysninger, noteres dette på forelæggelsessiden. Det anbefales, at der i svaret gengives mindst muligt af henvendelsen, hvis denne indeholder følsomme eller fortrolige personoplysninger.

Følsomme oplysninger er oplysninger om race og etnisk oprindelse, politisk, religiøs og filosofisk overbevisning, fagforeningsmæssige tilhørsforhold, genetiske data, biometriske data mhp. entydig identifikation, helbredsoplysninger og seksuelle forhold eller seksuel orientering.

Fortrolige personoplysninger er bl.a. oplysninger om CPR-nummer, hemmelig adresse og/eller hemmeligt telefonnummer, men også efter omstændighederne oplysninger om enkeltpersoners arbejds-, uddannelses- og ansættelsesmæssige, økonomiske og strafbare forhold.

Fortrolige og følsomme personoplysninger skal behandles med større forsigtighed end almindelige personoplysninger, herunder også i forsendelsen af dem (jf. ministeriets [vejledning til at sende sikkert](#) og [send digital post fra F2](#)).

Ved behandling af borgerhenvendelser, der indeholder følsomme og fortrolige personoplysninger, bør det også overvejes, om der i F2 skal oprettes en adgangsbegrænsning, så det alene er medarbejdere med et sagligt og nødvendigt formål, der har adgang til henvendelsen. Der kan altid søges råd og vejledning hos [Forvaltningsjura] samt departementets databeskyttelsesrådgiver (DPO).

#### **17.5 Om afsendelse, journalisering mv.**

Ministersvar afsendes af MS. Svar på borgerhenvendelser sendes altovervejende elektronisk til den mailadresse, som henvendelsen er sendt fra. I særlige tilfælde sendes svaret med almindelig post eller med sikker e-post.

Svarbreve, der indeholder følsomme og fortrolige personoplysninger, skal, hvis de sendes digitalt, sendes pr. sikker e-post, som f.eks. via e-boks eller med almindelig post. Hvis ikke det er muligt at fremsøge de kontaktoplysninger på borgeren, som er nødvendige for afsendelse med sikker eller almindelig post (dvs. CPR-nummer eller fysisk adresse), skal kontoret anmode borgeren om at oplyse dette evt. telefonisk eller via digital post.

Alle besvarelser journaliseres i F2. Det er vigtigt, at det ikke kun er det godkendte svar, men også selve afsendelsen af svaret, der journaliseres. Det er dog ikke nødvendigt at scanne ministerens underskrevne breve, der afsendes med almindelig post, hvis indholdet af det afsendte dokument samt dato for afsendelsen entydigt kan identificeres på sagen.

#### **17.6 Henvendelser, som ikke besvares**

Der er henvendelser, der lægges ved sagen uden yderligere sagsbehandling. MS forestår en del af disse. I andre tilfælde ansvarsfordeles henvendelsen til rette kontor for en vurdering heraf.

Nedenstående er en ikke-udtømmende liste med de oftest forekommende eksempler på henvendelser, der ikke besvares. Der vil altid være tale om en konkret vurdering, som bør noteres på sagen, fx ved aktnote.



- Henvendelser, der udelukkende består af mishagsytringer i forhold til ministeren eller ministeriet. Skønnes der at være tale om trusler, vurderer ministeriets sikkerhedsrepræsentant, afdelingschefen for Organisation, hvorvidt PET bør underrettes.
- Henvendelser fra borgere om forhold, som ministeren allerede har svaret på, besvares i fornødent omfang af kontoret. Når borgerens henvendelse er blevet besvaret to eller flere gange, og det vurderes, at der ikke er væsentligt nyt i borgerens henvendelse, sender kontoret et svar til borgeren, hvoraf det fremgår, at ”eventuelle yderligere henvendelser fra dig om samme emne/i denne sag vil blive læst og gennemgået på sædvanlig vis i ministeriet, men du må ikke forvente svar, medmindre du fremfører nye væsentlige oplysninger, som giver ministeriet anledning til at foretage videre.”
- Henvendelser, som er sendt til flere modtagere, og hvor rette modtager, fx Ankestyrelsen eller borgers kommune, også modtager henvendelsen. Ofte er ministeriet alene sat i kopi, og der stilles ikke et direkte spørgsmål til ministeriet.
- Henvendelser, der er sendt til en meget bred kreds af modtagere, fx alle regeringens ministre eller en bred kreds af folketingspolitikere, og som ikke direkte vedrører ministeriets ressort.
- Henvendelser, der er så usammenhængende, at et egentligt spørgsmål eller tema ikke kan identificeres.
- Anonyme henvendelser, der ikke skal sagsbehandles på.