

MÅ JEG SENDE SMS'ER?

SMS-kommunikation bør ikke anvendes til sagsbehandling, da indhold med følsomme eller fortrolige oplysninger skal sendes via en sikker (krypteret) løsning, som f.eks. digital post.

Kommunikation via **SMS kan som udgangspunkt udelukkende bruges til at give påmindelser og kortere servicebeskeder**, eksempelvis:

- ☒ Husk din aftale (dato/kl.) med Randers Kommune, (adresse). Evt. afbud på (tlf.nr/emailadresse).

OBS: SMS-teksten må ikke komme med nogen nærmere angivelse af indgang/adresse, hvis den i sig selv afslører en så specifik afdeling, at der reelt er beskrevet en følsom/fortrolig oplysning – f.eks. indgangen til rusmiddelcentret.

- ☒ Vi har indsat 2.400 kr. på din konto. Mvh. Randers Kommune.

Bruges SMS til påmindelser og kortere servicebeskeder, husk:

Journalisering: Indhold og afsendelse af SMS skal kunne dokumenteres.

Indhent samtykke: Borgeren skal klart have sagt JA til, at der benyttes SMS.



UDSATTE BORGERE:

I nogle særlige tilfælde kan SMS'er med følsomt/fortroligt indhold accepteres som kommunikationsform grundet tungtvejende hensyn til borgeren f.eks. hvis dette er eneste måde, at imødekomme en borgers rettigheder efter serviceloven baseret på et socialfagligt eller lægelige skøn. Denne vurdering skal ske individuelt og skal dokumenteres.

Vil du vide mere om brugen af SMS, så se retningslinjen for kommunikation via SMS med borgere på Broen under Jura ⇒ EU's databeskyttelsesforordning ⇒ Interne vejledninger.