



NORDANSTIGS
KOMMUN

Riktlinjer för e-post

version 2.0

Dokumentnamn Riktlinjer för e-post		Reviderad datum 2018-05-24 2022-10-03
Dokumentansvarig Morgan Norell	Fastställd av Kommunstyrelsen 2013-12-16	- - - - - - - - - -
Diarienummer 2022-000327	Original datum 2013-12-16	Giltig till och med 2024-10-03 - - - -

Innehåll

Inledning	3
Målgrupp	3
E-post – ett arbetsverktyg och en kommunikationskanal	3
Kommunicera med e-post.....	4
Funktionsbrevlådor.....	4
Allmän handling och diarieföring.....	4
Handlingar som ska diarieföras	5
Handlingar som inte behöver diarieföras	5
E-postlogg är en allmän handling	6
Lämna ut logg	6
Sekretess	6
Personuppgifter	6
Frånvaro och svarstider.....	7
Privat nyttjande av e-post	8
Virus- och bluffmejl.....	8
Åtgärder vid hot eller trakasserier via e-post	8
Gallring.....	8
Exponering av e-postadresser	9
Serviceskyldighet enligt lag	9
Avslutning av konto	9
Version	9

Inledning

De bestämmelser som styr e-posthanteringen finns främst i

- Tryckfrihetsförordningen
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Förvaltningslagen
- Arkivlagen
- Kommunens dokumenthanteringsplaner

Enligt förvaltningslagen (2017:900) ska myndigheter se till att kontakten med enskilda blir smidig och enkel. Det innebär bland annat att det ska vara möjligt för enskilda att kontakta en myndighet per e-post. Det ska även vara möjligt för myndigheten att lämna svar på samma sätt. Bestämmelsen innebär att myndigheten, som en del av serviceskyldigheten, ska vara tillgänglig bland annat via e-post. Den medför dock ingen skyldighet för myndigheten att själv använda e-post i sin kommunikation med enskilda. Det är myndigheten som avgör när detta är lämpligt (prop. 2016/17:180 s. 68 f).

Vid användning av e-post gäller samma lagar och regler som för pappershandlingar när det gäller vad som är en allmän handling samt registrering och arkivering.

Det är inte tillåtet att sprida e-post med sexistiskt, pornografiskt eller rasistiskt eller på annat sätt kränkande innehåll.

Målgrupp

De här riktlinjerna gäller för dig som har behörighet att använda kommunens e-post. Du kan vara anställd, förtroendevald eller ha någon annan uppgift i kommunen.

E-post – ett arbetsverktyg och en kommunikationskanal

E-post är ett verktyg som underlättar för dig att genomföra dina arbetsuppgifter. Att skicka e-post passar bra när du vill kommunicera med en eller några få specifika kollegor eller med omvärldskontakter.

E-posten är bra för kort och enkel information som inte kräver långa förklaringar och för mötesinbjudningar. E-posten är sämre för mer komplex information som kräver förklaringar eller information med besked om till exempel förändringar, där mottagaren kan behöva ställa frågor eller där du själv behöver läsa av hur din information tas emot. Då fungerar ofta ett personligt möte eller ett telefonsamtal bättre.

E-posten ska du använda när du i första hand vill förmedla kunskap. Använd inte e-post som din enda kommunikationskanal. Den ersätter inte ett telefonsamtal eller ett personligt möte. Det är svårt att få fram nyanser i ett epostmeddelande och du har inget stöd av ditt kroppsspråk. Tänk därför alltid igenom vad du vill uppnå med din kommunikation och vilken kanal som passar bäst för den du vill kommunicera med och det budskap du vill förmedla.

Kommunicera med e-post

Mottagaren bör kunna se vad e-postmeddelandet handlar om redan innan han eller hon öppnar det. Skriv därför en tydlig rubrik på ämnesraden. Ämnesraden ska inte innehålla sekretesskyddade uppgifter eller integritetskänsliga personuppgifter.

I meddelandet använder vi klarspråk, skriv kort och går rakt på sak och om du behöver skriva en längre text bör du skriva den i Word och bifoga som bilaga till e-postmeddelandet. Skriv överskådligt med korta stycken och lägg en blankrad mellan styckena. Använd inte e-posten till dispyter och e-posta inte när du är arg eller upprörd.

När vi kommunicerar via e-post är det viktigt att det finns en tydlig avsändare. Förnamn, efternamn och titel ska alltid finnas med i e-postmeddelanden som skickas externt. E-postsignatur ska följa den grafiska profilen, se bild nedan. På intranätet under fliken kommunikation/e-postsignatur finns tydliga instruktioner om hur du själv gör en egen e-postsignatur med logotyp.

[På intranätet hittar du mer information om signatur i e-post.](#)

Hälsningar

Test Andersson
Assistent och testperson

Nordanstigs kommun
Box 56, 829 21 Bergsjö
0652-360 00
test.andersson@nordanstig.se
nordanstig.se

Nordanstig *Naturligtvis* - Här förverkligar du dina livsdrömmar!

Funktionsbrevlådor

De funktioner som har en externt riktad verksamhet bör använda sig av en funktionsbrevlåda för att erbjuda så hög tillgänglighet och så god service via e-post som möjligt till kommunens invånare. Genom att använda en funktionsbrevlåda kan en grupp medarbetare hjälpas åt att svara på frågor för funktionens räkning. Se till att någon läser och besvarar de frågor som kommer in under kommunens telefontider. Genom att använda en funktionsbrevlåda för externt riktade funktioner blir det lättare för medborgarna att komma i kontakt med funktionen utan att en enskild person behöver vara tillgänglig hela tiden.

Allmän handling och diarieföring

Enligt tryckfrihetsförordningen är en handling allmän om den är inkommen till, upprättad hos, expedierad från eller förvarad hos kommunen. Inkorgens register över inkomna e-postmeddelanden räknas också som allmän handling.

Huvudregeln är att allmänna handlingar ska sändas till registrator eller myndighetsbrevlåda för diarieföring och arkivering. (I dessa riktlinjer används termen ”diarieföring” för både diarieföring och registrering på postlista.) Undantagen finns under ”Handlingar som inte behöver diarieföras”.

Handlingar som ska diarieföras

Allmänna offentliga handlingar som ska diarieföras skickas med e-post till registrator. Handlingar som berörs av sekretess ska alltid registreras.

[Se vidare information på kommunens intranät om arkiv och registrering](#) eller kontakta närmsta chef.

Exempel på allmänna handlingar som ska diarieföras:

- Inkommande eller utgående handlingar som kräver handläggning och som rör myndighetens verksamhet
- Beslut
- Bevis
- Remisser och remissvar

Handlingar som inte behöver diarieföras

En allmän handling som är ordnad på annat sätt än genom diarieföring, exempelvis genom registrering i ett verksamhetssystem, behöver inte diarieföras. En handling som inte innehåller uppgifter som omfattas av sekretess behöver inte diarieföras under förutsättning av den är ordnad så att det enkelt går att se om en handling har inkommit eller upprättats. Detta gäller exempelvis fakturor och dokument i personakt. En allmän handling som är av uppenbart tillfällig eller liten betydelse behöver inte heller diarieföras.

Exempel på handlingar som inte behöver diarieföras:

- Reklam
- Kursinbjudningar
- Anonyma skrivelser med meningslöst eller obegripligt innehåll
- Kallelser till träffar
- Svar på enkla förfrågningar
- Meddelanden om önskad tid för möte
- Handling som inte är allmän, exempelvis
 - Utkast till beslut eller skrivelser som skickas till en annan myndighet eller enskild för synpunkter blir inte allmän handling vare sig hos avsändare eller mottagare. Observera att remisser som är färdigställda handlingar som expedieras för synpunkter blir allmänna handlingar.
 - Arbetsmaterial, det vill säga handlingar som inte har expedierats och/eller färdigställts.
 - Minnesanteckningar och interna meddelanden som inte tillför ett ärende nya sakuppgifter. Detta gäller inte minnesanteckningar som ersätter protokoll.
 - Privata meddelanden som inte rör kommunens verksamhet.
 - Handling som du får i egenskap av partiföreträdare eller fullmäktigeledamot.

Om du är osäker på om ett e-postmeddelande ska diarieföras eller inte – kontakta registrator eller din chef.

E-postlogg är en allmän handling

En förteckning över inkomna och skickad e-post är en allmän handling. Även om e-postmeddelandet inte är en allmän handling är alltid e-postloggen det. I e-postloggen finns uppgifter om avsändare, mottagare, ärenderubrik, klockslag och datum när e-postmeddelandet skickades. Loggen kan alltså innehålla uppgifter om privat e-post och andra meddelanden som inte är allmänna handlingar. Skriv därför aldrig integritetskänslig eller sekretessbelagd information i ärenderubriken eller i e-postmeddelandet.

Lämna ut logg

När någon begär ut din mejllogg ska du be registratören och Fiberstaden att göra det. E-postloggen ska lämnas ut så fort som möjligt. Någon eller några dagars fördröjning kan godtas om det är nödvändigt för att du ska kunna ta ställning till om delar av loggen omfattas av sekretess. Ett visst dröjsmål är ofrånkomligt om du behöver gå igenom ett stort material.

Sekretess

E-postsystemet bör inte, av säkerhetsskäl, hantera sekretessbelagda uppgifter. Detsamma gäller för integritetskänsliga uppgifter. Inkomna e-postmeddelanden innehållande sekretessbelagda uppgifter bör omedelbart skrivas ut på papper eller tas om hand i en digital tjänst som är avsedd för att hantera den typen av information, överlämnas därefter till registrator för registrering och raderas omgående från e-postens inkorg.

Personuppgifter

I dataskyddsförordningen och dataskyddslagen finns bestämmelser om säker behandling av personuppgifter. Syftet med lagstiftningen är att skydda människor mot att deras personliga integritet kränks vid behandling av personuppgifter. Personuppgifter är all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet, bland annat namn, personnummer, telefonnummer, adress, fastighetsbeteckning, facklig tillhörighet, med mera.

Hantering av personuppgifter i e-post innefattar särskilda risker. Det krävs därför en hög säkerhetsnivå vid sådan hantering.

Som känsliga personuppgifter enligt dataskyddsförordningen betecknas uppgifter som avslöjar:

- ras¹ eller etniskt ursprung
- politiska åsikter
- religiös eller filosofisk övertygelse
- medlemskap i en fackförening
- hälsa
- en persons sexualliv eller sexuella läggning
- genetiska uppgifter
- biometriska uppgifter som entydigt identifierar en person.

¹ I svensk lag använder vi inte längre ordet ras. I dataskyddsförordningen används ordet, men det står också att det inte innebär att EU godtar teorier om att det skulle finnas skilda människoraser.

Som exempel på personuppgifter som normalt är att anse som känsliga ur ett integritetsperspektiv är:

- Ekonomisk hjälp eller vård inom socialtjänsten,
- Enskild ekonomiska förhållanden,
- Uppgifter i inkassoverksamhet och
- Uppgifter om lagöverträdelse (brott och böter)

Denna typ av uppgifter ska hanteras i avsett system och inte i kommunens e-postsystem. Andra personuppgifter som ej anses som känsliga kan hanteras i kommunens e-postsystem. Personuppgifter som inte är känsliga ur integritetssynpunkt kan skickas per e-post om den enskilde samtycker till det. En person som hänvisar till sin e-postadress anses i normalfallet ha samtyckt till att bli kontaktad per e-post.

Frånvaro och svarstider

Inkommen e-post ska öppnas – vid minst ett tillfälle – varje arbetsdag. E-postmeddelanden som skickas från en förvaltning till en annan är allmän handling och måste därför öppnas på samma sätt.

Svara så snabbt som möjligt på de e-postmeddelanden du får, senast inom 2 arbetsdagar. Är det ett komplext ärende som tar längre tid att sätta samman ett svar på ska du meddela att du har mottagit e-postmeddelandet och be att få återkomma med konkret svar eller besked snarast möjligt.

Handläggaren måste vid frånvaro från arbetet se till att arbetsgivaren har möjlighet att ta del av de handlingar som inkommer under tiden. Här gäller samma regler för e-post som för vanliga pappersförsändelser som rör verksamheten och har adresserats till handläggaren personligen.

När det gäller vanliga pappersförsändelser sker detta vanligtvis med stöd av fullmakt och ett sådant system kan tillämpas även för elektronisk post.

- Ge fullmakt åt en kollega, som går in och läser e-posten och kan besvara den, eller skicka vidare posten.
- Om du har tillgång till dator med internet under semestern kan du läsa din e-post via <https://outlook.office.com/mail>. Du använder samma användarnamn och lösenord som när du loggar in på din dator på arbetet.
- Vidarebefordra e-posten till en kollega eller verksamhetens/enhetens funktionsbrevlåda.

Utöver ovanstående bör du göra en regel med automatiskt svar, där du ger avsändaren information om hur du hanterar din post under din semester och när du åter är i tjänst. Observera: Det är inte tillåtet att svara att du tar hand om din post efter semestern utan skriv gärna en hänvisning till en kollega som kan svara på frågor under din frånvaro.

Exempel på autosvar:

Hej!

Tack för ditt meddelande. Jag [har semester/är ledig/är på tjänsteresa] och är tillbaka den [xx månadens namn 20xx]. Under min frånvaro hanterar [registrator/någon av mina medarbetare/annan tjänsteman] min epost.

Vänliga hälsningar
Förnamn Efternamn
Befattning
Verksamhet

Privat nyttjande av e-post

Användarna kan i begränsad omfattning använda sin e-post för privata syften. Denna information får dock inte vara olaglig eller av sådan art att den kan väcka anstöt, såsom information av pornografisk och eller rasistisk art. Förbudet gäller också material som är diskriminerande (religion, kön, sexuell läggning, nationalitet, etcetera) Privat lagring får dock inte påverka funktionen nämnvärt.

E-post kan begäras ut som allmän handling.

Virus- och bluffmejl

Falska mejl kan förekomma i olika varianter och de är särskilt frekventa när det är deklarationsdags eller när skatteåterbäringen är på väg samt i semestertider eller kring högtider.

Om du mottar ett e-postmeddelande som du misstänker kan innehålla virus, vara ett bluff-meddelande eller i övrigt verkar vara ett försök att komma över kontonummer, lösenord mm ska du

- Inte klicka på länkar i det
- Inte öppna bilagor
- Inte svara på meddelandet.
- Radera brevet
- Vid tveksamheter, kontakta Fiberstaden som får undersöka och ta beslut om lämplig åtgärd.

Åtgärder vid hot eller trakasserier via e-post

Om du tar emot ett e-postmeddelande med innehåll som du uppfattar som hotfullt eller trakasserande bör du spara meddelandet och informera din närmaste chef. Tillsammans fattar ni beslut om hur situationen ska hanteras, exempelvis om en polisanmälan bör göras.

Gallring

E-postens inkorg är endast en tillfällig förvaringsplats. Detta betyder att du ska rensa inkorgen och utkorgen samt tömma papperskorgen regelbundet.

Tänk på att:

- Dokument gällande tjänsteärenden ska sorteras in och sparas i mappar eller i dokumenthanteringssystem, såväl brev som bilagor.

- När du diariefört en handling kan den raderas från e-postens inkorg.
- Radera reklam, privat post, överflödigt arbetsmaterial och liknande. Övrig e-post ska ”städas” bort med förnuft så att endast e-post som väntar på att besvaras finns kvar i inkorgen.

Exponering av e-postadresser

Kommunen ska vara så tillgänglig som möjligt men man bör vara medveten om hur man delar ut sin e-postadresser. Personer som ofta behöver lämna ut sin e-postadress vid registrering på webbsidor kan vid behov skaffa ett separat e-postkonto som inte används till något annat än just registrering till exempel för nyhetsutskick, nedladdning av information och medlemskap i olika forum.

Tänk på att inte i onödan skicka ut stora delar av dina arbetskamraters e-postadresser vid gruppskick och i stället använda ”hemlig kopia” fältet som mottagare.

Serviceskyldighet enligt lag

Kommunen omfattas av serviceskyldigheten i förvaltningslagen. Den innebär att vi är skyldiga att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor om kommunens verksamhetsområden. Hjälpens ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildas behov av hjälp och kommunens verksamhet. Vi ska enligt lag besvara frågor från enskilda så snart som möjligt. Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, hjälper vi personen till rätta.

Avslutning av konto

När en medarbetare eller annan person som har e-postkonto hos kommunen avslutar sin tjänst eller sitt uppdrag så är närmaste chef eller person som ansvarar för personer i annat uppdrag som exempelvis politiska uppdrag också ansvariga att avsluta personens e-postadress. I vissa fall kan det vara svårt att avsluta en e-postlåda omgående om den exempelvis har stor exponering mot medborgare eller andra externa parter. I dessa fall kan närmaste chef eller ansvarig besluta om att postlådan ska finnas kvar. En postlåda får inte finnas kvar mer än 6 månader efter avslutat uppdrag.

Version

Version	Datum	Förändringar	Ansvarig
1.0	131216	Dokument upprättat	
1.1	180524	Reviderat policy med nya regler	FS
2.0	221003	Reviderat och tagit bort inaktuell information, anpassat och gjort riktlinjen mer läsvänlig. Lagt till nya regler som exempelvis hantering av personuppgifter	MN