



Vimmerby
kommun



Riktlinjer för e-post i Vimmerby kommun

Antagen av Kommunfullmäktige
2018-05-28 § 91

Innehållsförteckning

INNEHÅLLSFÖRTECKNING.....	2
INLEDNING	3
E-POST.....	3
KOMMUNICERA EFFEKTIVT MED E-POST	3
ÖPPNA OCH BESVARA E-POST.....	3
POSTÖPPNING VID SEMESTER ELLER LÄNGRE FRÅNVARO	4
E-POSTSIGNATUR OCH AVSÄNDARE.....	4
INFORMATION OM BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER	4
KVI TTENS.....	5
AUTOSVAR.....	6
ORDNING I INKORGEN.....	6
HANTERING AV BILAGOR.....	6
ETISKA REGLER.....	6
LAGAR OCH REGLER.....	7
SEKRETESS	7
ALLMÄN HANDLING OCH DIARIEFÖRING	7
EXEMPEL PÅ HANDLINGAR SOM SKA DIARIEFÖRAS	7
EXEMPEL PÅ HANDLINGAR SOM INTE BEHÖVER DIARIEFÖRAS.....	8
E-POSTLOGG.....	8
LÄMNA UT LOGG.....	8
HANTERING AV PERSONUPPGIFTER I E-POST	8
FLYT TA PERSONUPPGIFTER TILL ANDRA SYSTEM.....	8
SÄKERHET	9
HOT OCH TRAKASSERIER.....	9
MER INFORMATION.....	9

Inledning

Mycket av kommunens interna och externa information sker via e-post. Denna riktlinje är framtagen för att alla anställda och förtroendevalda ska hantera och kommunicera via e-post på ett enhetligt, lagenligt och effektivt sätt. Varje verksamhet ska se till att alla berörda känner till riktlinjer och gällande lagstiftning inom området.

E-post

Vimmerby kommun tilldelar sina förtroendevalda och anställda en kommunal e-postadress. Förtroendevalda erhåller en e-postadress via en beställning till ITSAM genom administrativa avdelningen och anställda genom beslut av anställande chef.

I Vimmerbys kommun skiljer vi på två typer av epostbrevlådor, *funktionsbrevlåda* och *individuell brevlåda*. Funktionsbrevlådan är kopplad till en officiell e-postadress, exempelvis kommun@vimmerby.se och barn.utbildningsforvaltning@vimmerby.se. I första hand bör allmänhetens första kontakt via e-post med kommunen styras till funktionsbrevlådorna, för att förenkla kommunens hantering i fråga om registrering av allmänna handlingar.

Individuell brevlåda är en brevlåda som är knuten till en enskild person och ska bevakas på samma sätt som funktionsbrevlåda där inkommande allmänna handlingar omgående och utan dröjsmål ska tas om hand för registrering och handläggning.

Kommunicera effektivt 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 – ofta kan hela huvudbudskapet stå på ämnesraden. Skriv aldrig känslig information i ämnesraden, till exempel personuppgifter.

Skicka e-post direkt till de som verkligen berörs. Undvik ”svara alla” och undvik att skicka kopia om det inte är helt nödvändigt.

Undvik att skicka massutskick till större e-postgrupper. Om du bedömer att du behöver skicka e-post till många samtidigt, överväg att använda dig av intranätet som kommunikationskanal.

Öppna och besvara e-post

Inkorgen bör öppnas vid minst ett tillfälle varje dag. Frågor från enskilda ska enligt förvaltningslagen besvaras så snart som möjligt, det vill sägas inom 1 till 2 arbetsdagar. Om du inte har möjlighet att lämna ett svar eller besked till frågeställaren

ska du meddela att du har mottagit e-postmeddelandet och be att få återkomma med konkret svar eller besked snarast möjligt.

Observera att interna e-postmeddelande som skickas från en förvaltning till en annan (olika myndigheter) är allmän handling och därför måste öppnas samma dag som meddelande inkommit.

Postöppning vid semester eller längre frånvaro

Funktionsbrevlådan ska bevakas löpande och inkommande allmänna handlingar ska tas om hand minst en gång per dag under vardagar. Brevlådan får inte lämnas obevakad under frånvaro, inte ens vid sjukdom eller semester. Om en funktionsbrevlåda har tagits i bruk ska minst två personer utses med ansvar för att bevaka inkommen post.

Individuell brevlåda bör kontrolleras av användaren varje arbetsdag. Brevlådan får inte lämnas obevakad under frånvaro. Det innebär att epostbrevlådan bör kontrolleras minst en gång per arbetsdag. Varje förvaltning har ett ansvar att se till att det finns en upprättad rutin för hur individuella brevlådor bevakas vid frånvaro, till exempel att en kollega ges behörighet att kontrollera brevlådan under frånvaro eller att e-posten vidarebefordras till en funktionsbrevlåda. Om du är borta från arbetet bör ett autosvar läggas in, [se rubrik Autosvar](#).

För att uppfylla myndighetens skyldigheter om allmänna handlingars offentlighet har arbetsgivaren rätt att gå in i enskilda användares epostbrevlåda för att kunna lämna ut en allmän handling.

E-postsignatur och avsändare

När vi kommunicerar via e-post är det viktigt att det finns en tydlig avsändare. För- och efternamn och titel ska exempelvis alltid finnas med i e-postmeddelande 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.

Information om behandling av personuppgifter

I e-postsignaturen ska det också finnas med information till den som skickat e-posten om hur vår hantering av personuppgifter ser ut. E-postsignaturen ska också innehålla en hänvisning till hemsidan där mer information om hanteringen av personuppgifter finns.



Kvittens

E-post som kommer till en funktionsbrevlåda bör kvitteras via ett autosvar. Exempel på autosvar i en funktionsbrevlåda:

Tack för ditt meddelande.

Vi läser inkommande e-postmeddelande måndag till fredag. Har du ställt frågor i meddelandet återkommer vi till dig så snart som möjligt.

Nästan alla inkommande e-postmeddelande som skickas till oss blir en allmän handling. Det innebär att alla som begär att få ta del av innehållet i ett meddelande har i de flesta fall rätt att göra det.

Vi tar regelbundet bort e-post som är av ringa betydelse enligt lag.

Med vänlig hälsning
Vimmerby kommun

Besöks- och postadress: Stadshuset, Stångågatan 28, 598 81 Vimmerby
Telefon: 0492-76 90 00
www.vimmerby.se

Thank you for your e-mail.

We open incoming e-mails every day from Monday to Friday. If you have ask questions in your e-mail we will come back to you as soon as possible.

Almost all incoming e-mails sent to Vimmerby Municipality turn into public documents. It means that anyone who wishes to see a public document normally may see it.

We take away e-mails of low importance according to law.

With kind regard

Vimmerby Municipality

Visiting and postal address: Stadshuset, Stångågatan 28, S- 598 81 Vimmerby,
Sweden
Phone: 0046 (492) 76 90 00
Website: www.vimmerby.se

Autosvar

Vid frånvaro bör ett autosvar läggas in. På så sätt får avsändaren information om hur e-posten hanteras under frånvaron.

När du skriver ett autosvar, var tydlig med hänvisning till funktionsbrevlåda, växel eller dylikt. Exempel på autosvar vid frånvaro:

Hej! Jag har semester mellan perioden 25/6 till 6/7. Vid brådskande ärenden kan du skicka ditt meddelande till funktionsbrevlåda@vimmerby.se eller kontakta kommunens växel på telefonnummer: 0492-76 90 00.

Hej! Jag är på tjänsteresa och återkommer den 6/10. Jag kontrollerar min e-post sporadiskt. Vid brådskande ärenden kan du skicka ditt meddelande till funktionsbrevlåda@vimmerby.se eller kontakta kommunens växel på telefonnummer: 0492-76 90 00. (Här går det bra att lägga in expeditionsnummer eller dylikt. Undvik direktnummer till kollegor eftersom de också kan vara frånvarande).

Ordning i inkorgen

Det är viktigt att det är ordning i inkorgarna eftersom inkomna meddelanden räknas som allmän handling.

Tänk därför på att:

- Inkorgen endast är en tillfällig förvaringsplats
- Rensa inkorgen och utkorgen samt töm papperskorgen regelbundet
- Dokument gällande tjänsteärenden ska sorteras in och sparas i mappar eller i dokumenthanteringssystem, såväl brev som bilagor.
- Radera reklam, privat e-post och liknande.

Hantering av bilagor

Bilagor ska undvikas i så stor utsträckning som möjligt för att minska lagringsutrymme för e-post. I e-postmeddelanden och kalenderbokningar kan du, där det är möjligt, istället *länka* till webbplats eller intranät. I interna e-post kan du länka till y:/katalog om mottagaren har behörighet att öppna den.

Etiska regler

Verktyg för digital kommunikation är arbetsredskap. Undvik därför att använda dessa för privat bruk. Kommunikation av privat karaktär ska raderas så snart som möjligt. Spridande av material som strider mot upphovsrätt, är rasistiskt, pornografiskt eller på annat sätt är diskriminerande får inte ske.

Lagar och regler

Allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar är en grundlagsskyddad rättighet för alla medborgare.

Vid hantering av e-post gäller samma lagar och regler som för pappershandlingar när det handlar om vad som är allmän handling, registrering, diarieföring och arkivering. De bestämmelser som styr e-posthanteringen finns främst i, tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, dataskyddsförordningen, förvaltningslagen, arkivlagen och i kommunens arkivreglemente.

Sekretess

E-post får inte användas för att skicka sekretessbelagd information. Alla sekretessbelagda allmänna handlingar ska diarieföras och sedan omgående raderas för e-postkontots inkorg. Var noga med att även radera dessa från e-postens papperskorg.

Allmän handling och diarieföring

Vid skriftlig, digital kommunikation gäller samma lagar och regler som för pappershandlingar när det gäller vad som är allmän handling samt registrering, diarieföring och arkivering. Enligt tryckfrihetsförordningen är en handling allmän om den är *inkommen* till eller *upprättad* hos kommunen. E-post meddelanden kan därför vid begäran komma att lämnas ut som en allmän handling.

Huvudregeln är att allmänna handlingar ska diarieföras men det finns en del undantag. I kommunens antagna dokumenthanteringsplaner framgår vilka handlingar som ska diarieföras och inte. Är du osäker på om ett e-postmeddelande ska diarieföras eller inte, kontakta förvaltningens registrator eller administrativa avdelningen för råd och hjälp.

Exempel på handlingar som ska diarieföras

- Beslut
- Instruktioner
- Remiss med svar
- Inkommande eller utgående handlingar som kräver handläggning
- Handlingar som berörs av sekretess

Exempel på handlingar som inte behöver diarieföras

- Reklam och kursinbjudningar
- Svar på enkla förfrågningar
- Handlingar som är ordnade på annat sätt än genom diarieföring, exempelvis genom registrering i ett verksamhetssystem.
- Handlingar som inte är allmän handling som till exempel:
 - Utkast till beslut eller skrivelser
 - Arbetsmaterial (handlingar som inte har expedierats eller färdigställts)
 - Privata meddelanden

E-postlogg

Alla inkomna och skickade e-postmeddelanden registreras i en logg. Uppgifterna i loggen gallras efter tre månader. Loggen innehåller uppgifter om avsändare, mottagare, ärenderubrik, klockslag och datum när e-posten skickades. Denna kan alltså innehålla uppgifter om privata meddelande och annat som inte är en allmän handling. Skriv aldrig integritetskänslig information i ärenderubriken eller i e-postmeddelande.

Lämna ut logg

När någon begär ut din e-postlogg ska du kontakta registratören på din förvaltning som i sin tur kontaktar ITSAM. Innan e-postloggen lämnas ut ska den person som förfrågan avser ha möjlighet att gå igenom loggen. Detta för att kunna ta ställning till om delar av loggen omfattas av sekretess eller om det finns privata meddelande som inte ska lämnas ut.

Hantering av personuppgifter i e-post

E-post innehåller alltid personuppgifter exempelvis e-postadress och avsändare. Det betyder att dataskyddsförordningen gäller för e-post, precis som för all annan personuppgiftsbehandling. När e-posten är mottagen beror det på innehållet om och hur länge det får sparas. När e-posten tagits emot och hanteras måste bedömning göras av hur meddelandet och personuppgifterna ska behandlas och vilket rättsligt stöd som finns för den fortsatta behandlingen.

Flytta personuppgifter till andra system

Det är olämpligt att använda e-postsystemet för att förvara personuppgifter under lång tid. Epostsystemet är inte lämpligt för förvaring och det kan vara svårt att hitta uppgifter om en enskild i e-posten eller säkerställa att uppgifterna blir borttagna när de inte längre behövs. Vid hantering av information ska relevanta personuppgifter

flyttas över från e-post till ett ärende- eller verksamhetssystem om detta finns och därefter ska e-postmeddelandet tas bort. Detta görs om bedömning har gjorts att uppgifterna ska sparas.

Säkerhet

Tänk på att iaktta försiktighet med att öppna bifogade filer från okänd avsändare. Bifogade filer kan innehålla skadlig kod som exempelvis virus. Öppna aldrig en fil eller klicka på en länk om du inte känner till avsändaren. Om du misstänker att du fått virus i din dator ska du kontakta ITSAMs servicedesk direkt via telefon: 0494-19 777 eller via e-post: servicedesk@itsam.se

Hot och trakasserier

E-postmeddelande med innehåll som uppfattas som hotfullt eller trakasserande ska polisanmälas och sparas av mottagaren då det kan utgöra bevismaterial. Informera din närmaste chef om innehållet.

Mer information

Guide för e-postsignatur finns på intranätet.

ITSAMs riktlinjer för IT finns på [ITSAMs webbplats](#)

Förvaltningsspecifika rutiner för hantering av e-post vid frånvaro se intranätet.