

Riktlinjer för e-posthantering i Norrköpings kommun

KS 2016/1161



Fastställd av kommunstyrelsen den 2 maj 2017, § 259.

Ersätter Regler och riktlinjer för e-post och gruppkommunikation i Norrköpings kommun, fastställda av kommunstyrelsen den 9 maj 2011, § 146.

Detta dokument gäller för anställda och förtroendevalda inom Norrköpings kommun som i någon av dessa roller är e-postanvändare.

KOMMUNSTYRELSENS KANSLI

Inledning

Enligt förvaltningslagen ska det 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 per 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. 2002/03:62 s. 20).

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.

Kommunens e-postkommunikationssystem är ett arbetsredskap och ska därför användas för meddelanden **i tjänsten**, inte för privata meddelanden till externa aktörer. Man ska inte heller hänvisa till kommunens e-postadress i rent privata sammanhang.

Offentlighetsprincipen

Grundläggande regler om allmänna handlingars offentlighet finns i 2 kap. tryckfrihetsförordningen (TF). Enligt dessa har var och en rätt att ta del av en färdig handling som förvaras hos en myndighet eller är inkommen till myndigheten, en **allmän handling**, förutsatt att den inte omfattas av sekretess.

Allmänhetens rätt till insyn enligt offentlighetsprincipen får inte försämras när e-post används.

Interna e-postmeddelanden som inte tillför någon sakuppgift såsom utkast, förslag och koncept är **arbetsmaterial** och därmed inte allmänna handlingar. Meddelanden av **uteslutande privat natur** är inte heller allmänna handlingar. Det gäller exempelvis insamlingar i samband med uppvaktning av kollegor, enklare lunchinbjudningar och liknande.

Utgångspunkten är att övriga e-postmeddelanden är allmänna handlingar. Detsamma gäller för inkorgens register över inkomna e-postmeddelande.

Registrering

Som enskild mottagare och avsändare ansvarar du för att allmänna handlingar blir registrerade utan dröjsmål. Om du bedömer att handlingen ska registreras av någon annan, exempelvis för att den är felsänd, ansvarar du för att handlingen omgående vidarebefordras till rätt adressat.

Handlingar som berörs av sekretess ska alltid registreras. Exempel på andra handlingar som ska registreras:

- beslut,
- remisser med svar och
- inkommande förfrågningar som kräver handläggning, dvs. mer än rutinmässiga svar.

Exempel på handlingar som inte behöver registreras:

- enklare förfrågningar från allmänheten som kan besvaras direkt utan egentlig handläggning,
- handlingar som endast inkommit för kännedom,
- reklam,
- inkomna handlingar som inte berör kommunens verksamhet och
- handlingar som inte är allmänna, exempelvis utkast, privata meddelanden, enklare minnesanteckningar och interna meddelanden som inte tillför sakuppgifter till ett ärende.

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

Arkivering och gallring

Vilka e-postmeddelanden som ska bevaras och vilka som får tas bort framgår av aktuella dokumenthanteringsplaner.

Sekretessbelagda uppgifter

Sekretess betyder att vissa uppgifter i en handling är hemliga och därför i regel inte ska lämnas ut. Sekretessen regleras i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) (OSL).

Följande uppgifter skyddas av sekretess, oavsett i vilken verksamhet de förekommer:

- uppgifter om enskilds hälsa och sexualliv (21 kap. 1 § OSL),
- uppgifter om förföljda personer (21 kap. 3 § OSL),
- uppgifter som rör utlännings säkerhet i vissa fall (21 kap. 5 § OSL)
- de fall där ett utlämnande skulle stå i strid med personuppgiftslagen (21 kap. 7 § OSL)

Därutöver kan uppgifter omfattas av sekretess inom specifika verksamhetsområden, bl.a.:

- vissa uppgifter om kommunens affärsverksamhet och upphandling (19 kap. 1 - 3a §§ OSL)
- vissa uppgifter om enskild i utbildningsverksamhet (23 kap. OSL),
- vissa uppgifter om enskild i verksamhet som avser hälso- och sjukvård (25 kap. OSL),

- vissa uppgifter om enskild inom socialtjänst, vid kommunal bostadsförmedling, adoption, m.m. (26 kap. OSL),
- vissa uppgifter till skydd för enskild i personaladministrativ verksamhet (39 kap. OSL),
- personuppgifter för vissa yrkeskategorier, bl.a. personal inom socialtjänsten, hälso- och sjukvårdspersonal samt parkeringsvakter (10 § offentlighets- och sekretessförordningen (2009:641))

Sekretess till skydd för enskild hindrar inte att en uppgift lämnas till en enskild eller en annan myndighet, om den enskilde samtycker till det (10 kap. 1 § OSL). Den enskilde kan helt eller delvis häva den sekretess som gäller till skydd för honom eller henne, om inte annat anges i OSL (12 kap. 2 § OSL).

Om det är nödvändigt för arbetet får sekretesskyddade uppgifter skickas per e-post **inom kommunens e-postkommunikationssystem** samt till **ordinarie e-postkommunikationssystem som tillhör regionen och övriga kommuner inom Östergötland**. I övrigt får sådana uppgifter **inte** skickas per e-post.

OBSERVERA

Det är enbart **överföringen** som är säker - **kontrollera alltid adressen** innan du skickar sådana uppgifter så att de inte hamnar hos fel mottagare!

Personuppgifter

I personuppgiftslagen (1998:204) finns bestämmelser om säkerhet vid behandling av personuppgifter. Syftet med PuL 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, bl.a. namn, personnummer, telefonnummer, adress, fastighetsbeteckning, facklig tillhörighet, m.m.

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

Som **känsliga personuppgifter** enligt PuL betecknas uppgifter som avslöjar:

- ras eller etniskt ursprung,
- politiska åsikter,
- religiös eller filosofisk övertygelse,
- medlemskap i fackförening, eller

- personuppgifter som rör hälsa eller sexualliv.

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

- ekonomisk hjälp eller vård inom socialtjänsten,
- enskilda ekonomiska förhållanden,
- uppgifter i inkassoverksamhet och
- uppgifter om lagöverträdelser (brott och böter)

Om det är nödvändigt för arbetet får känsliga och integritetskänsliga personuppgifter skickas per e-post **inom kommunens e-postkommunikationssystem** samt till **ordinarie e-postkommunikationssystem som tillhör regionen och övriga kommuner inom Östergötland**. I övrigt får sådana personuppgifter **inte** skickas per e-post.

OBSERVERA

Det är enbart **överföringen** som är säker -
kontrollera alltid adressen innan du skickar
sådana uppgifter så att de inte hamnar hos fel
mottagare!

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. Exempel på uppgifter som kan kommuniceras per e-post kan vara tider för möten, allmän information, svar på begäran att ta del av allmän handling, m.m. Ett e-postmeddelande får dock inte avslöja detaljer kring personliga förhållanden.

Olämpliga uppgifter

E-post med rasistiskt, pornografiskt eller sexistiskt innehåll får enbart spridas i den omfattning det är nödvändigt ur ett säkerhetskänsligt (för rättsliga åtgärder eller samråd med chef eller kommunens säkerhetsfunktion) eller för registrering och arkivering.

Funktionsbrevlådor

Vid varje myndighet/enhet ska det finnas en **officiell e-postadress**, en funktionsbrevlåda. Funktionsbrevlådorna är myndighetens officiella brevlåda och ansiktet utåt. Allmänna handlingar ska i första hand styras till funktionsbrevlådan. Det är funktionsbrevlådan som ska anges på hemsidor eller annan plats där e-postadresser förekommer.

Den som ansvarar för funktionsbrevlådan ansvarar för att inkommen post diarieförs samt att den fördelas till rätt handläggare för eventuell åtgärd. När åtgärderna är utförda raderas e-postmeddelandet från funktionsbrevlådan.

Funktionsbrevlådor ska bevakas kontinuerligt under arbetstiden, även under semestertider och klämdagar. Enhetschefen ansvarar för att enhetens funktionsbrevlåda bevakas.

Individuella brevlådor

Den individuella brevlådan är ett arbetsredskap och ska därför användas för meddelanden **i tjänsten**, inte för privata meddelanden till externa aktörer. Lösenordet ska förvaras på ett tryggt sätt. I undantagsfall, om det är av stor vikt för arbetets behöriga gång, kan du uppge ditt lösenord till din chef eller en kollega. Lösenordet ska därefter ändras så snart det kan ske.

Frågor från enskilda ska besvaras **så snart det är möjligt**. Om du inte har möjlighet att lämna ett svar eller besked till frågeställaren ska du meddela att du har tagit emot meddelandet och be att få återkomma med svar vid ett senare tillfälle. Om någon av misstag har vänt sig fel ska hen hänvisas till rätt person eller funktion.

Vid **frånvaro från arbetet** ska du se till att allmänna handlingar tas om hand, genom att vidarebefordra posten till en kollega som är i tjänst eller till en funktionsbrevlåda som bevakas *alternativt* genom att lämna en e-postöppningsfullmakt till en kollega som kan öppna din e-post. Du ska även ha en regel med automatisk frånvaromeddelande, där du ger avsändaren information om hur du hanterar din e-post under din frånvaro.

OBSERVERA

- Det är **inte** tillåtet att svara att du tar hand om din e-post efter frånvaron.
- E-post får **inte** vidarebefordras till en extern e-postbrevlåda utanför kommunens e-postkommunikationssystem, exempelvis till en privat hotmailadress.
- **Du ansvarar alltid för att du hanterar din e-post på ett säkert sätt.** Det innebär bland annat att du måste vara försiktig när du läser dina e-postmeddelanden när andra personer finns i närheten.
- **Kommunens e-postkommunikationssystem ska inte öppnas i några andra applikationer**, det vill säga inte i Outlook applikationen som tillhandahålls av Microsoft eller liknande molnbaserade applikationer.

Skrivhandledning

Rubrik

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

Några skrivråd om själva meddelandet

- Var tydlig med om mottagaren får meddelandet för åtgärd eller enbart för kännedom.
- Skriv kort. Gå rakt på sak.
- Bifoga inte filer i onödan utan skriv i fältet för meddelandet.
- Inled gärna längre meddelanden med en kort sammanfattning.
- Använd inte e-posten till dispyter och e-posta inte när du är arg eller upprörd.

Fler skrivråd finns i Skrivhandledning för Norrköpings kommun.

Avsändare

Det ska alltid tydligt framgå att e-postmeddelandet kommer från kommunen. All e-post bör avslutas med en signatur med avsändaruppgifter.

Så här bör en signatur från en individuell brevlåda se ut:

Med vänlig hälsning

Charlotte Rydberg



Charlotte Rydberg

Stadsjurist

Kommunstyrelsens kansli

Norrköpings kommun

Tel: 011-15 10 32

E-post: charlotte.rydberg@norrkoping.se

Titeln i signaturen ska motsvara den titel du har i din anställning i kommunen. Om du använder ett fotografi ska det i möjligaste mån efterlikna fotografiet på tjänstelegitimationen.

Virus och skadlig kod

Om du tar emot ett e-postmeddelande som du misstänker kan innehålla virus och/eller skadlig kod, kontakta IT-enheten innan du öppnar det. Det är viktigt att inte klicka på några länkar som kan innehålla virus och/eller skadlig kod.

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 omgående informera din närmaste chef. Tillsammans bedömer ni hur situationen ska hanteras. Vid behov kan samråd ske med kommunens jurist- eller säkerhetsfunktion.

Hot i tjänsten bör polisanmälas.

Ytterligare information om hur man hanterat hot och trakasserier finns i säkerhetsorganisationens riktlinjer för krisledning och säkerhet.

För att kunna spåra och utreda händelseförloppet kring hot och trakasserier via e-post finns det särskilda adresser dit sådant kan anmälas; abuse@norrkoping.se.