

2011-05-09

Vårt diarienummer  
KS-267/2011

Handläggare, titel, telefon

Peter Fagerlund, Systemansvarig  
011 – 15 3430

## Regler och riktlinjer för e-post och gruppkommunikation i Norrköpings kommun

Fastställda av kommunstyrelsen 2011-05-09 § 146  
Ersätter beslut KS 2007-11-05 § 394, KS 2002-03-03 § 100

## Innehållsförteckning

<b>1. Inledning .....</b>	<b>3</b>
1.1 Lagar och förordningar.....	3
1.2 Offentlighet och sekretess .....	3
1.3 Säkerhet och risker .....	4
1.3.1 Skapa och ändra lösenord .....	4
1.3.2 Virus och skadlig kod .....	5
1.4 Enhetschefens ansvarar för:.....	5
1.5 Användarpresentation.....	6
<b>2. E-post.....</b>	<b>6</b>
2.1 E-post medför ett ökat ansvar.....	6
2.2 Postöppningsfullmakt.....	6
2.3 Adressens uppbyggnad.....	6
2.4 Elektroniska brevlådor .....	7
2.4.1 Funktionsbrevlåda.....	7
2.4.2 Individuell brevlåda .....	8
2.5 Hotelsebrev (abuse@norrkoping.se) (abuse@edu.norrkoping.se).9	
2.6 Hantering av utgående e-post.....	9

## 1. Inledning

Dessa regler och riktlinjer gäller för all kommunikation som sker med e-post inom eller till/från Norrköpings kommun, eller med e-post tillhörande gruppkommunikation.

Dessa regler och riktlinjer gäller för samtliga användare av NK Kommunikation oavsett på vilket sätt eller varifrån anslutning sker.

**Som användare av kommunens e-post och gruppkommunikation så förbinder man sig via anslutningen till kommunens datasystem att följa dessa riktlinjer.**

### 1.1 Lagar och förordningar

Det är viktigt att förstå att de lagar och förordningar som gäller för förtal, hets mot folkgrupp med mera även gäller för e-post och elektronisk kommunikation. Bryter du mot dessa, eller mot kommunens riktlinjer för elektronisk kommunikation kan du komma att ställas till svars, och/eller stängas av från NK Kommunikation för kortare eller längre tid.

Beslut om avstängning eller polisanmälan görs av närmast högre chef i samråd med systemansvarig.

### 1.2 Offentlighet och sekretess

- All information som befordras med e-post eller är lagrad i gemensamma eller individuella elektroniska "brevlådor" styrs av samma regler om offentlighet, sekretess, arkivering med mera som övriga kommunala handlingar.
- Var och en som sänder eller tar emot information via e-post måste avgöra om informationen är att betrakta som allmän handling eller inte.
- Vid användning av elektronisk kommunikation ska du beakta tryckfrihetsförordningens bestämmelser om rätt för alla att ta del av allmänna handlingar. Allmän och offentlig handling ska skyndsamt och i läsbar form lämnas ut till den som begär det.
- Vid varje myndighet/enhet ska finnas en officiell e-postadress (så kallad funktionsbrevlåda) kopplad till och bevakad av registrator/kanslifunktion.
- Allmänna handlingar ska styras till den officiella e-postadressen. Den officiella e-postadressen är den adress som ska anges på brevpapper, i telefonkataloger, hemsidor eller på annan plats där e-postadress förekommer. Personlig adress anges aldrig på hemsida eller motsvarande.

- Den som får en allmän handling som skall besvaras till sin egen e-postadress ska vidarebefordra handlingen till registrator, antingen via funktionsbrevlådan eller genom att ta ut handlingen på papper. Om man behåller ett exemplar i sin dator kan den därefter betraktas som en handling av endast tillfällig betydelse, som man själv gallrar (raderar) när man tycker den blivit inaktuell. Varje enhetschef har ansvar för att dessa rutiner följs.
- E-post, som kommer in från enskild eller från annan myndighet inom eller utom kommunen, är som huvudregel allmän handling. Detsamma gäller e-post eller som skickas till mottagare utanför den egna myndigheten.
- Utgående handlingar, som inte är arbetsmaterial, kan skickas via den officiella e-postadressen eller via egen adress. Om man skickar allmän handling via sin egen e-postadress ska kopia lämnas till registrator.
- E-post kan användas för sekretessbelagd information mellan interna användare och mot externa parter där mottagaren är känd.

Beskrivning enligt kapitel 4:2, offentlighets- och sekretesslagen för NK Kommunikation upprättas hos kommunstyrelsen som också är personuppgiftsansvarig för systemet. Kommunstyrelsens personuppgiftsombud är även ombud för e-postsystemet.

### **1.3 Säkerhet och risker**

#### *1.3.1 Skapa och ändra lösenord*

För att använda e-post krävs en användaridentitet och ett lösenord. Samma användaridentitet används till NK Kommunikation som till inloggningen till kommunens nät som krävs för åtkomst till nätverkets resurser.

Användar-ID (användaridentitet) är den beteckning som en brevlåda har i nätverket, exempelvis DEI8999, SKL2244 eller NRK00001.

Lösenordet ska bytas minst var 90:e dag. Systemet säger till om, och kräver detta med automatik. Lösenordet ska hanteras så att obehöriga inte kan komma åt eller använda det.

Du kan själv ändra ditt lösenord i systemet med kortare intervall om du önskar.

Lösenordet ska bestå av minst 8 tecken (gärna flera), samt bestå av en blandning av bokstäver och siffror och tre generationer nyligen använda lösenord tillåts inte.

Kommunens policy för lösenord gäller (ej för elever) och mer information kan hämtas där.

Endast gemena bokstäver ska användas i ditt lösenord. åö eller specialtecken (exempelvis @ / \_ €\ ) får inte förekomma.

Tips på hur man skapar ett bra lösenord finns att hämta på kommunens intranät.

### **Den enskilde användaren har ett personligt ansvar för sitt användarkonto och lösenord.**

Vid misstanke om att identitet och lösenord utnyttjas på ett obehörigt sätt, skall detta snarast rapporteras till kundservice IT för att spärra kontot. De kan också hjälpa till med att ge dig ett nytt lösenord.

Nytt lösenord lämnas endast ut till användare personligen efter felanmälan till Kundservice IT, och vi lämnar aldrig ut lösenord via e-post. Systemförvaltningen frågar aldrig efter ett lösenord vid kontakt.

#### *1.3.2 Virus och skadlig kod*

Alla användare ska hålla sig informerade om vilka riskerna för virus och skadlig kod är, genom den fortlöpande information som finns på kommunens intranät samt i konferensen Info NKK i NK Kommunikation.

Hantera externa dokument och bifogade filer med försiktighet och använd de hjälpmedel som finns för att skydda den egna datorn mot virus. Dokument som misstänks vara smittade ska inte öppnas utan omgående tas bort.

Tänk också på att avsändaradressen i ett e-postmeddelande mycket lätt kan förfalskas.

### **1.4 Enhetschefens ansvar för:**

- att alla anställda erhåller eget konto i NK Kommunikation.
- att användarna på enheten har rätt utbildning.
- att allmänna handlingar hanteras rätt på enheten.
- hur de individuella brevlådorna bevakas vid frånvaro.  
(OBS! För tillgång till annan enskild användares e-postkonto krävs postöppningsfullmakt.)
- att en funktionsbrevlåda upprättas på enheten.
- att när någon slutar vid kommunen eller enhet stängs detta omedelbart. Anmälan sker till kundservice IT som stänger användarkontot.
- att bevaka att reglerna följs och vidta åtgärder om så behövs, i förekommande fall i samråd med systemansvarig.

## 1.5 Användarpresentation

Samtliga användare ska ha en presentation i systemet, vilken ska innehålla minst uppgifter om namn, adress, telefonnummer, enhet.

## 2. E-post

### 2.1 E-post medför ett ökat ansvar

E-posten i Norrköpings kommun är avsedd för anställda, elever och förtroendevalda inom Norrköpings kommun samt dess bolag, och får inte användas för privata kommersiella syften. Möjlighet till att erhålla e-postkonto för andra grupper (konsulter, externa samarbetspartners, projektgrupper och liknande) beslutas efter prövning av systemansvarig. Det är viktigt att med jämna mellanrum ”städa” sin e-postbrevlåda och kanske spara viktiga dokument på annan plats utanför NK Kommunikation. Varje användare tilldelas ett begränsat utrymme för lagring av aktuell e-post.

Önskan om större utrymme framställs till systemansvarig, som beslutar efter behovsprövning.

### 2.2 Postöppningsfullmakt

Enligt ett beslut av kommunstyrelsen KS 970512 § 118 ska anställda och förtroendevalda vid semester eller annan längre frånvaro skriva på en postöppningsfullmakt. Blanketten finns att hämta i det interna blankettarkivet på kommunens intranät.

Saknas fullmakt, eller görs ingen vidareändring, kan brevlådeinnehavaren tvingas **infinna sig på arbetsplatsen för att öppna inkommande post.**

I särskilda fall, där behov av att komma åt e-post/konto finns och arbetstagaren av någon anledning inte kan ge sitt samtycke till åtkomst av eget konto, kan särskild ansökan göras av närmast högre chef. Ansökan ska undertecknas av chef samt överordnad chef och skickas till systemansvarig som gör en prövning av frågan. Blankett för detta finns i det interna blankettarkivet på kommunens intranät.

### 2.3 Adressens uppbyggnad

I Norrköpings kommun är en e-postadress uppbyggd enligt principen

[förnamn.efternamn@norrkoping.se](mailto:förnamn.efternamn@norrkoping.se) alt.  
[förnamn.efternamn@edu.norrkoping.se](mailto:förnamn.efternamn@edu.norrkoping.se)

Förekommer fler personer med samma namn, används siffra för att skilja personerna åt, exempelvis [peter1.fagerlund@norrkoping.se](mailto:peter1.fagerlund@norrkoping.se)

Vid uppbyggnaden av adressen ska alltid strävan vara att adressen ska vara kort, men också så lättbegriplig som möjligt. Vid byte av namn (t ex vid giftermål) skall detta anmälas till kundservice IT för ändring.

Subdomän används inte inom Norrköpings kommun, med undantag för kommunala bolag.

## 2.4 Elektroniska brevlådor

Det finns två typer av elektroniska brevlådor, funktionsbrevlådor (kopplad till den officiella e-postadressen) och individuella brevlådor.

### 2.4.1 Funktionsbrevlåda

Funktionsbrevlåda är den officiella adressen till myndigheten och är inte knuten till enskild person utan till nämnd, enhet eller funktion t.ex. [norrkoping.kommun@norrkoping.se](mailto:norrkoping.kommun@norrkoping.se), [kommunstyrelsen@norrkoping.se](mailto:kommunstyrelsen@norrkoping.se), [hagaskolan@edu.norrkoping.se](mailto:hagaskolan@edu.norrkoping.se), eller [kundservice.it@norrkoping.se](mailto:kundservice.it@norrkoping.se).

Varje nämnd och enhet **ska** ha en funktionsbrevlåda. Funktionsbrevlådor **ska** bevakas av minst två personer, vilket sker genom att flera personer ges behörighet till funktions-brevlådan. Officiell e-postadress (funktionsbrevlåda) beställs av enhetschef på behörighetsblankett av kundservice IT. På blanketten ska anges vem som ansvarar för brevlådan (namn och användaridentitet) eftersom den utgör grund för vem som kan erhålla support (t ex nytt lösenord) för brevlådan. Utse minst två personer som svarar för brevlådan, för att minska sårbarheten vid frånvaro.

### E-post från allmänheten ska styras till funktionsbrevlådor

Enskild användares e-postadress ska aldrig anges på hemsidor eller motsvarande.

Information om funktionsbrevlådan ska anges vid annonsering, på brevpapper och dylikt.

E-post som kommer till en funktionsbrevlåda kan kvitteras via autosvar som ser ut enligt nedan. Automatsvaret ersätter inte krav på handläggning och svar genom handläggning av ett ärende. Observera att autosvar alltid medför ökad risk för SPAM.

Exempel på kvittens:

Norrköpings kommun  
Kommunstyrelsens kansli  
Vi vill bekräfta att vi tagit emot Ditt elektroniska brev.  
Ditt brev kommer att registreras och handläggas enligt gällande regler.  
Med vänliga hälsningar  
**Norrköpings kommun**  
Administrativa kontoret

#### 2.4.1.1 Bevakning av funktionsbrevlåda

Post till en officiell e-postadress (funktionsbrevlåda) ska alltid bevakas och inkommande allmänna handlingar ska dagligen och utan dröjsmål tas om hand.

Brevlådan får inte lämnas obevakad under frånvaro, ens för sjukdom eller semester.

#### 2.4.2 Individuell brevlåda

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.

Brevlådan får inte lämnas obevakad under frånvaro, ens för sjukdom eller semester.

Det är en brevlåda som användaren själv ansvarar för.

##### 2.4.2.1 Bevakning av individuell brevlåda

Individuell brevlåda **ska** kontrolleras dagligen.

Vid frånvaro – oavsett orsak - ska bevakning ske genom vidareändning till funktionsbrevlåda eller annan tjänsteman som hanterar den inkommande e-posten. Om du inte vidarebefordrar dina meddelande har du själv ansvar för att dagligen bevaka brevlådan.

**För tillträde till annan persons brevlåda krävs postöppningsfullmakt.  
Utan fullmakt ges INTE tillträde till annan användares brevlåda.**

Blanketten finns att hämta i det interna blankettarkivet på kommunens intranät. Observera rutin ovan vid särskilda skäl.



## **2.5 Hotelsebrev ([abuse@norrkoping.se](mailto:abuse@norrkoping.se)) ([abuse@edu.norrkoping.se](mailto:abuse@edu.norrkoping.se))**

Om hotelsebrev kommer till brevlådan ska det inte tas bort, då det finns möjlighet att spåra avsändaren.

För att kunna spåra och hantera hot och liknande brev finns en särskild adress dit sådant kan anmälas. Hot, olagliga intrång och liknande som kommer via e-post ska anmälas till adressen [abuse@norrkoping.se](mailto:abuse@norrkoping.se) eller [abuse@edu.norrkoping.se](mailto:abuse@edu.norrkoping.se), eller till din närmaste chef.

Det är viktigt att spara originaldokumentation gällande hotelsebrev för att säkerställa en teknisk möjlighet att hitta avsändaren. Raderas brevet försvinner alla möjligheter att spåra avsändaren.

Det är viktigt att komma ihåg att hot som framförs via e-post inte är annorlunda än andra hot som framförs på arbetsplatsen eller i skolan, och ska hanteras på samma sätt.

IT-enheten kan, via systemansvarig, efter felanmälan vara behjälplig med att spåra avsändaren och utreda händelseförloppet samt komma med förslag på åtgärd.

Om systemets säkerhet hotas kan systemansvarig själv besluta om åtgärd.

Kontakta och rådgör med din närmaste chef innan anmälan.

OBS! Till funktionsbrevlådan [abuse@norrkoping.se](mailto:abuse@norrkoping.se) ska inte göras anmälan om reklambrev, skräppost, glömda lösenord, systemfel eller annat som kan vara nog så störande men inte är olagligt eller utgör ett hot.

## **2.6 Hantering av utgående e-post**

Ärendemening ska alltid anges i fältet Ärende. Försök att skriva ärendemeningen på ett sådant sätt att den klargör för mottagaren vad han/hon kan förvänta sig för information i brevet. Den får dock aldrig skrivas så att den innehåller hemliga uppgifter.

**Meddelanden ska i första hand skrivas som brevtext, inte i bifogade dokument. Det är enklare att läsa ett meddelande direkt i e-brevet.**

Handlingar som ska bevaras upprättas som pappersdokument och skickas som bifogade filer till ett meddelande. Tänk på att alla dokument inte är anpassade till att skickas via e-post, t ex formella avtal eller liknande.

Alla brev som skickas ska undertecknas på ett korrekt sätt (minst med avsändarens namn, arbetsplats, adress och telefonnummer) så att det för mottagaren är klart vem som har skickat e-brevet.