

E-posthantering för Avesta kommun – riktlinjer

Dokumenttyp:	Riktlinje
Diarienummer	KK-2021-000139 009
Sammanfattning:	Riktlinjerna ska följas av alla som har behörighet att använda kommunens e-postkonton, det vill säga e-postadresser som slutar med @avesta.se, eller på annat sätt företräder kommunen, t.ex. vid frivillighet eller utförande av tjänst som kan uppfattas att kommunen är huvudman för.
Fastställd av/datum:	Kommunfullmäktige 10 juni 2021, § 86
Giltighetstid:	Tills vidare
Gäller för:	Avesta kommunkoncern
Reviderad:	
Granskad:	
Dokumentansvarig:	Kommunsekreterare
Webbansvarig:	Utredare

Följande riktlinjer gäller för e-posthanteringen i Avesta kommun. Riktlinjerna ska följas av alla som har behörighet att använda kommunens e-postkonton, det vill säga e-postadresser som slutar med @avesta.se, eller på annat sätt företräder kommunen, till exempel vid frivillighet eller utförande av tjänst som kan uppfattas att kommunen är huvudman för.

Vad som sägs i denna riktlinje om e-post ska också gälla för SMS, med undantaget att SMS som inte registreras ska gallras efter 30 dagar.

Lagar, regler och styrdokument som reglerar e-posthanteringen

E-post är ett arbetsredskap som arbetsgivaren tillhandahåller för tjänsteändamål oavsett om det är inom eller utom arbetstid eller vilken dator som används för åtkomsten. För hanteringen av personliga e-postkonton ansvarar den enskilde medarbetaren.

De bestämmelser som styr e-posthanteringen finns främst i tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, förvaltningslagen, arkivlagen samt i kommunens arkivreglemente.

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

Enligt förvaltningslagen ska myndigheten se till att det är möjligt för enskilda att kontakta myndigheten med hjälp av elektronisk post, att svar kan lämnas på samma sätt och att frågor från enskilda besvaras så snart som möjligt. Allmänhetens rätt till insyn enligt offentlighetsprincipen får inte försämrats när e-post används.

Användaren ansvarar för att det material som sprids via e-post inte står i strid med gällande lagar, till exempel rörande förtal, hets mot folkgrupp med mera. Det är inte tillåtet att sprida e-post med sexistiskt, pornografiskt eller rasistiskt innehåll.

Avesta kommun har ett antal styrdokument över områden som angränsar mot och påverkar e-posthantering, bland annat:

- Arkivreglemente
- Dokumenthanteringsplan
- Allmänna handlingar
- Styrdokument för den kommunala ärendehantering
- Kommunikationspolicy

Allmän handling och registrering

En handling är allmän om den är inkommen till, upprättad hos eller förvarad hos kommunen. Inkorgens register över inkomna e-postmeddelanden räknas också som allmän handling. Arbetsmaterial är inte en allmän handling.

Huvudregeln är att allmänna handlingar ska sändas till registrator eller motsvarande för registrering och arkivering enligt dokumenthanteringsplanen. Detta gäller även allmänna handlingar som inkommit via e-post. Om du är osäker på om ett e-postmeddelande ska registreras eller inte – kontakta registrator eller din chef.

Mer information om registrering av allmänna handlingar finns på Avesta kommuns intranät.

Utlämning av allmän handling

Vem som helst har rätt att ta del av, dvs. i första hand titta på, men även få en kopia av en allmän handling om den är offentlig. I Avesta Kommun är de flesta allmänna handlingar offentliga men det finns undantag t ex:

- Enskild individs personliga förhållanden
- Affärssekretess.

Mer information och anvisningar för utlämning av allmän handling finns i Avesta kommuns rutin för utlämnande och sekretessbedömning av allmän handling.

Sekretessbelagd information samt känsliga och extra skyddsvärda personuppgifter

Personuppgifter får skickas via e-post så länge det inte är uppgifter som är känsliga eller extra skyddsvärda. I de fall känsliga eller extra skyddsvärda personuppgifter behöver kommuniceras digitalt ska säker kommunikation användas. Med säker digital kommunikation (till exempel Säkra meddelanden) avses ett säkert sätt att utbyta integritetskänslig information samt säkerställa både mottagarens och avsändarens identitet.

Undvik att använda och sprida personuppgifter via e-post när det inte är nödvändigt. Skicka bara personuppgifter till dem som behöver uppgifterna för sitt arbete eller uppdrag. Skicka inga kopior ”för säkerhets skull”. Om e-post skickas till många mottagare, överväg om adresserna ska skrivas i fältet för hemlig kopia. Detta för att förhindra att mottagarna får kännedom om varandra.

Med känsliga personuppgifter, eller särskilda kategorier av uppgifter, enligt Dataskyddsförordningen, avses uppgifter om

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

Utöver känsliga personuppgifter förekommer personuppgifter som anses extra skyddsvärda. Med extra skyddsvärda personuppgifter avses huvudsakligen

- personuppgifter som omfattas av sekretess eller tystnadsplikt (eller annan särslagstiftning, exempelvis patientdatalagen)
- uppgifter om lagöverträdelser
- personnummer (uppgifter om födelsetid utgör inte personnummer och därmed inte att betrakta som extra skyddsvärda).
- vissa uppgifter om lön och
- uppgifter om sociala förhållanden.

Alla sekretessbelagda allmänna handlingar ska registreras. Detta gäller inte för handlingar där det finns lagstöd för att de inte behöver registreras. Sekretessbelagda uppgifter som inkommer via e-post ska registreras och sedan omgående raderas från e-postens inkorg samt även från borttagna objekt. Avsändaren av sekretessbelagda uppgifter ska på lämpligt sätt meddelas att sekretessbelagda uppgifter inte får sändas via e-post till Avesta kommun.

Öppna och besvara e-post

Inkommen e-post ska öppnas utan dröjsmål. För att garantera detta ska epostbrevlådan kontrolleras vid minst ett tillfälle varje arbetsdag. Detta gäller både e-post inkommen från en extern avsändare och interna e-postmeddelanden som skickas inom kommunen.

Extern och intern e-post som kräver svar ska alltid besvaras inom två arbetsdagar. Om du inte har möjlighet att lämna ett svar eller besked till frågeställaren inom två arbetsdagar ska du meddela att du har mottagit e-postmeddelandet och be att få återkomma med konkret svar eller besked snarast möjligt. Begäran om handlingar ska besvaras omedelbart.

Om enheten har en gemensam e-postlåda ska den kontrolleras minst en gång varje arbetsdag. Om registrator eller motsvarande är frånvarande så ansvarar chefen för att en vikarie kontrollerar e-postlådan.

E-postöppning vid semester eller annan längre frånvaro

En enskild medarbetares frånvaro ska inte påverka den kommunala verksamheten eller allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar.

I Avesta Kommun ska extern och intern e-post besvaras inom två arbetsdagar. Det finns tre olika alternativ för hur man löser detta under semestern. Alternativ 1 ska alltid användas om möjligt. Endast om alternativ 1 inte fungerar kan man använda alternativ 2 eller därefter alternativ 3.

1. Ge behörighet åt en kollega som då kan gå in i din epostbrevlåda
2. Vidarebefordra din e-post till en kollega

3. Om det finns omständigheter som gör att det är opassande att en kollega hanterar din e-post måste du i samråd med din chef komma överens om ett alternativt sätt att säkerställa att din e-post hanteras under din frånvaro.

Utöver ovanstående ska du alltid lägga in ett frånvaromeddelande när du är ledig, så att avsändaren får ett automatsvar med information om hur du hanterar din e-post under din frånvaro. Det är inte tillåtet att endast svara att du tar hand om e-posten efter ledigheten.

Avsändare

Det ska alltid tydligt framgå att ett e-postmeddelande kommer från Avesta kommun. All e-post bör avslutas med en signatur med avsändaruppgifter. Signaturen ska utformas enligt Avesta kommuns mall för e-postsignatur. Instruktioner för detta finns under Guider på intranätet.

Massutskick

Innan du skickar ett massutskick, fundera på om e-post är det bästa alternativet för att kommunicera ditt budskap eller om det finns någon annan kanal som passar bättre, t ex intranätet.

Använd inte Avesta kommuns e-post till att skicka lustigheter, kedjebrev eller liknande.

Kommunikationsfönster för e-post

Som arbetsgivare vill Avesta kommun att dagtidsarbetande tjänstemän, så långt det är möjligt, hanterar e-post under ett kommunikationsfönster som sträcker sig från 07:00 – 18:00 vardagar.

Skulle du behöva arbeta före eller efter dessa tider sparar du brevet och skickar det kl. 07:00 dagen efter.

Ordning i inkorgen

Som användare av Avesta kommuns e-postkonto har man ett eget ansvar för att hålla sådan ordning på sin e-post att allmänna handlingar som begärs ut enkelt kan tas fram och utlämnas.

E-postsystemet ska inte användas som ett arkivsystem. Meddelanden, bifogade filer m.m. som du vill spara, sparar du på samma sätt som du lagrar annan information. Inkommen e-post med känsliga, eller extra skyddsvärda personuppgifter, får inte lagras i e-post. När den här typen av uppgifter kommer in ska de snarast överföras till det system där de hör hemma, exempelvis ett ärendehanteringssystem. De ska även rensas från inkorgen och övriga mappar, såsom exempelvis borttagna objekt, skräppost, skickat etc.

All e-post ska gallras efter 90 dagar. E-post kan gallras löpande om det sker i enlighet med gällande dokumenthanteringsplan. SMS gallras dock efter 30 dagar.

E-posten är till för tjänsteändamål vilket innebär att man endast ska vara med på e-postlistor som man har användning för i sitt arbete.

När man slutar sin anställning har man skyldighet att vidarebefordra innehållet till rätt mottagare. Epostbrevlådan ska tömmas och e-postprenumerationer ska avslutas.

Kalendern i Outlook

Den enskilde medarbetaren ansvarar för att hålla sin Outlook-kalender uppdaterad. Kalenderinbjudningar ska öppnas och besvaras enligt samma princip som e-post.

Virus

Om du mottar ett e-postmeddelande som du misstänker kan innehålla virus ska du kontakta IT-hjälpsdesk och därefter radera det misstänkta e-postmeddelandet.

Åtgärder vid hot eller trakasserier via e-post

Om du får ett e-postmeddelande med innehåll som du uppfattar som hotfullt eller trakasserande ska du spara meddelandet och informera din närmaste chef. Tillsammans fattar ni beslut om hur situationen ska hanteras, exempelvis om en polisanmälan bör göras. Förtroendevalda som får hot via e-post ska kontakta risk- och säkerhetssamordnaren samt sin gruppledare. Mer information finns i Avesta kommuns plan mot hot och våld mot förtroendevalda.