

# Riktlinjer för hantering av e-post

<b>Dokumentnamn</b>	<b>Dokumenttyp</b>	<b>Fastställd</b>	<b>Beslutsinstans</b>
Riktlinjer för hantering av e-post	Riktlinje	2021-12-07, § 206	KS
<b>Dokumentansvarig</b>	<b>Diarienummer</b>	<b>Reviderad</b>	<b>Giltig till</b>
Stab- och säkerhetschef	2021/320.002	2024-09-17	Gäller tills vidare
<b>Dokumentinformation</b>	Syftet med dokumentet är att guida medarbetare i hanteringen av e-post.		
<b>Dokumentet gäller för</b>	Markaryds kommun		

## Innehåll

Inledning allmänna handlingar .....	4
Olika e-postbrevlådor .....	5
Tjänstebrevlåda.....	5
Bevakning av e-postbrevlådor .....	6
Svarstid.....	6
Bedömning av inkommen e-post.....	6
Utseende signatur .....	6
Registrering av allmänna handlingar .....	7
Etiska regler.....	7
Sekretess.....	8
Personuppgifter .....	8
Åtgärder vid hot eller trakasserier via e-post.....	8
Utlämnande av allmän handling .....	9

## Inledning allmänna handlingar

Begreppet allmän handling och myndigheters skyldighet att registrera sådana regleras främst i tryckfrihetsförordningen och offentlighets- och sekretesslagen.

Enligt tryckfrihetsförordningen är en handling allmän om den uppfyller följande villkor:

- förvaras hos myndigheten
- anses inkommen till myndigheten eller är upprättad hos myndigheten

För all information/uppgifter som hanteras i kommunens e-postsystem och som utgör allmän handling gäller samma regler om offentlighet och sekretess som för traditionella pappershandlingar.

Nedan följer en kort beskrivning av huvudreglerna:

- En handling är en framställning i skrift eller bild samt upptagning som kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas med tekniskt hjälpmedel. *Ett e-postmeddelande är en handling.*
- En handling är allmän om den förvaras hos myndigheten och är att anse som inkommen till eller upprättad hos myndigheten. Med myndighet menas här kommunal nämnd.
- En handling via e-post anses som inkommen när den gjorts tillgänglig för myndigheten och mottagits av behörig befattningshavare, dvs. den som har till uppgift att motta myndighetens handlingar eller den till vilken epostmeddelandet riktats.
- En allmän handling blir en offentlig allmän handling om den inte skyddas av sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen (OSL, 2009:400).
- En handling kan vara allmän men inte offentlig, om exempelvis handlingen är under sekretess. Dokument som innehåller sekretessbelagda uppgifter behöver inte bli sekretessbelagt i sin helhet utan anses offentlig om de sekretessbelagda uppgifterna redigeras bort.
- En privat handling är en handling som rör en tjänstemans privatliv exempelvis privat e-post. Den är till sitt innehåll inte en allmän handling även om de skulle ha skickats till myndigheten.
- En handling via e-post anses som upprättad när den expedierats, dvs. skickats utanför den egna myndigheten.

## **Inledande bestämmelser**

E-postriktlinjerna gäller för personal och förtroendevalda i Markaryds kommun som är e-postanvändare. Med e-postanvändare menas här alla de som har ett e-postkonto i kommunens e-postsystem.

Förvaltningarna ska se till att alla e-postanvändare känner till innehållet i e-postriktlinjerna och gällande lagstiftning inom området.

E-postriktlinjerna innehåller ett antal bestämmelser som alla e-postanvändare måste följa för att kommunen ska kunna ge en god service och för att lagen ska kunna följas i praktiken. Lagen gör ingen skillnad på e-post och papperspost.

Två saker som alla e-postanvändare måste vara medvetna om är att:

- samtliga e-postbrevlådor i kommunens e-postsystem måste kontrolleras dagligen (myndighetens öppettid), se rubriken ”Bevakning av e-postbrevlådor”
- samtliga allmänna handlingar som kommer in eller skickas ut via e-post måste, om den inte är av ringa eller tillfällig betydelse, registreras.

## **Olika e-postbrevlådor**

### **Myndighetsbrevlåda**

Varje myndighet (nämnd) har en officiell e-postadress (myndighetsbrevlåda). Varje myndighet ska ha minst en enskild person som ansvarar för inkommande e-post.

De myndighetsbrevlådor som finns är:

- ks@markaryd.se
- mbn@markaryd.se
- soc@markaryd.se
- ukn@markaryd.se

### **Registratorsbrevlåda**

Varje myndighet har en registratorsbrevlåda. Till registratorsbrevlådan skickas handlingar internt för registrering. Registratorsbrevlådan är direkt kopplad till ärendehanteringssystemet.

De registratorsbrevlådor som finns är:

- ksreg@markaryd.se
- mbnreg@markaryd.se
- socreg@markaryd.se
- uknreg@markaryd.se

### **Tjänstebrevlåda**

Alla anställda och förtroendevalda som behöver använda e-post i tjänsten/uppdraget ska få en tjänstebrevlåda.

## Bevakning av e-postbrevlådor

Varje e-postanvändare, såväl tjänstepersoner som förtroendevalda, är skyldig att dagligen helgfri måndag till fredag bevaka sin tjänstebrevlåda och övriga brevlådor man ansvarar för.

Den som är ordinarie ansvarig för myndighets- och registratorsbrevlådorna ska ha en ersättare på förvaltningen som svarar för kontroll av brevlådorna när ordinarie ansvarig inte är på plats.

Vid planerad eller oplanerad frånvaro ska e-postanvändaren lägga in ett så kallat *autosvar*, med angivelse om frånvarotid, hänvisning till kollega i tjänst eller, om kollegan ej heller är i tjänst, till [info@markaryd.se](mailto:info@markaryd.se) samt telefonnummer 0433 720 00.

Ansvarig chef/arbetsledare är ytterst ansvarig för att det finns fungerande rutiner för bevakning av alla typer av e-postlådor inom ens verksamhetsområde.

## Svarstid

E-post är en viktig kommunikationskanal både internt och externt. All e-post där svar efterfrågas ska återkopplas inom max två arbetsdagar - undantaget oombedda massmejl såsom reklam och annons.

## Bedömning av inkommen e-post

Den e-post som inkommer, eller har vidarebefordrats, till tjänstebrevlåda bedöms av innehavaren. E-post som inkommit till en myndighetsbrevlåda bedöms av registrator.

## Utseende signatur

E-postanvändare som skickar e-post utanför Markaryds kommun ska använda följande uppställning och teckensnitt i e-postsignaturer för att skapa ett enhetligt utseende ifrån Markaryds kommun. Signaturen ska användas både som signatur på dator samt på mobiltelefon och läsplatta.

Kunskapscentrum utgör ett undantag, ifrån utseendet nedan, eftersom de har en egen logotyp och en egen webbplats som de använder i stället för Markaryds kommuns logotyp och webbplats. I övrigt ska signaturen se likadan ut.

Signaturen skrivs i Garamond strl 12 och i följande ordning:

- Förnamn Efternamn (skrivs i fetstil)
- Titel (skrivs i kursivstil)
- Förvaltning
- Avdelning/enhet
- Markaryds kommun
- Telefonnummer: 0433 – 00 00 00
- E-postadress
- Logotyp

- [www.markaryd.se](http://www.markaryd.se)
- För att **nämnden** i Markaryds kommun ska kunna utföra sitt uppdrag och besvara ditt meddelande kommer vi att behandla dina personuppgifter. Läs mer om hur vi behandlar dina personuppgifter [Dataskyddsförordningen \(GDPR\) - Markaryd](#)

Se exempel nedan:

Med vänliga hälsningar

### **Kalle Blomkvist**

*Ekonom*

Ekonomiavdelningen

Kommunstyrelseförvaltningen

Markaryds kommun

Telefon: 0433 – 00 00 00

[kalle.blomkvist@markaryd.se](mailto:kalle.blomkvist@markaryd.se)



[www.markaryd.se](http://www.markaryd.se)

För att Kommunstyrelsen i Markaryds kommun ska kunna utföra sitt uppdrag och besvara ditt meddelande kommer vi att behandla dina personuppgifter. Läs mer om hur vi behandlar dina personuppgifter [Dataskyddsförordningen \(GDPR\) - Markaryd](#)

## **Registrering av allmänna handlingar**

Huvudregeln är att handlingar som inkommer är allmänna. Varje e-postanvändare, såväl tjänsteperson som förtroendevald, är skyldig att se till att inkommen eller skickad/upprättad e-post (om den inte är av ringa eller tillfällig betydelse) registreras utan dröjsmål. E-post som saknar betydelse för verksamheten kan raderas omgående (reklam, enklare förfrågningar etc.). Vid osäkerhet om e-posten är allmän handling eller inte - kontakta registrator för bedömning.

Bedömningen av en handling status är en viktig del i upprätthållandet av en god offentlighetsstruktur.

Exempel på handlingar som *inte* är allmänna är:

- Myndigheters interna e-postmeddelanden som inte expedieras eller arkiveras
- E-postmeddelanden som är av ringa eller tillfällig betydelse för verksamheten
- Privat e-post

E-postmeddelanden som inte är allmänna är inte heller offentliga och kan omgående raderas. Interna e-postmeddelanden som tillför sakuppgifter till ett ärende och som varken har registrerats eller gallrats, blir allmänna handlingar när ärendet de tillhör är slutbehandlat.

## **Etiska regler**

Det är inte tillåtet att sprida material med sexistiskt, pornografiskt, rasistiskt, diskriminerande eller **5** kränkande innehåll. Det är inte heller tillåtet att sprida information som strider mot upphovsrättslagen. E-post är ett arbetsredskap. E-postanvändare ska undvika att använda e-postsystemet för privat bruk. E-postmeddelanden av privat karaktär ska raderas snarast möjligt. Anslutning till e-postlistor eller diskussionsgrupper får endast göras om det är motiverat i tjänsten.

## 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 och överlämnas till registrator för registrering och sedan omgående raderas från e-postens inkorg.

## Personuppgifter

Det kan vara tillåtet att skicka personuppgifter via e-post, men beroende på vilka personuppgifter som skickas, mängden personuppgifterna som skickas, samt vilken typ av säkerhet som finns i epostsystemet. Det behöver därmed finnas en lämplig säkerhetsnivå på e-postmeddelandet då det är en personuppgiftsbehandling. E-post är inte en säker förvaringsplats eftersom det är svårt att säkerställa att personuppgifterna blir borttagna när de inte längre behövs, vilket är ett krav enligt dataskyddsförordningen. Det är därför viktigt att följa instruktionerna under rubrikerna ”Registrering av allmänna handlingar” samt ”Sekretess”.

När ett e-postmeddelande skickas internt och externt finns en risk att obehöriga tar del av informationen och personuppgifterna, både utifrån att man skickar till fel e-postadress och att den skickas via ”öppet nät”. Huvudregeln är att känsliga personuppgifter och extra skyddsvärda personuppgifter inte bör skickas via e-post. Exempelvis är personuppgifter som rör barn, hälsa och politiska åsikter känsliga och extra skyddsvärda personuppgifter. Ett undantag är om känsliga personuppgifter är kända, exempelvis partitillhörighet för förtroendevalda. Skicka i stället känsliga och extra skyddsvärda personuppgifter via ”Säkra meddelande” eller inom ett verksamhetssystem. Om känsliga personuppgifter inkommer via e-post, ska dessa tas bort från e-postsystemet så snart som möjligt. Får verksamheten lagra den typ av uppgifter bör dessa så snart som möjligt överföras till det system där de hör hemma – exempelvis ett ärendehanteringssystem. I det fall ett e-postmeddelande med personuppgifter skickas till fel mottagare är det en personuppgiftsincident. Information om hantering av personuppgiftsincidenter finner du under ”Personuppgiftsincident” på [GDPR - Insidan Markaryd](#).

Om e-postmeddelandet skickas till många samtidigt bör man överväga om adresserna ska skrivas i fältet för hemlig kopia (bcc), exempelvis om det är olämpligt att alla mottagare ser varandras e-postadresser. Ett exempel är om man skickar till externa aktörer är rekommendationen att såväl de interna som externa mottagarna som en dold kopia.

## Virus

Det är IT-avdelningen ansvar att vidta de säkerhetsåtgärder som kan krävas för att upprätthålla ett fungerande e-postsystem, bland annat skydd mot virusattacker.

Därför ska e-postmeddelanden som misstänks ha virus inte öppnas, dessa ska omedelbart anmälas till IT-enheten. Om en e-postanvändare öppnat ett smittat e-postmeddelande får detta inte spridas vidare till andra användare.

## Åtgärder vid hot eller trakasserier via e-post

Vid mottagande av ett e-postmeddelande med innehåll som kan uppfattas som hotfullt eller kränkande ska e-postanvändaren spara meddelandet och informera till närmaste chef. De tillsammans fattar beslut om hur situationen ska hanteras.

## **Utlämnande av allmän handling**

Principen om allmänna handlingars offentlighet innebär en rätt för var och en att ta del av allmänna handlingar. En begäran om utlämnande av allmän handling kan således avse ett e-postmeddelande eller en förteckning över inkomna/skickade e-postmeddelanden.

Den som begär att få ta del av allmänna handlingar har rätt att vara anonym.

En allmän handling ska lämnas ut genast eller så snart det är möjligt. Innan en allmän handling lämnas ut måste en sekretessbedömning göras.

I TF 2 kap 14 § (SFS 1949:105) anförs: ”Myndighet får inte på grund av att någon begär att få taga del av allmän handling efterforska vem personen är, eller vilket syfte hen har med sin begäran i större utsträckning än som behövs för att myndigheten skall kunna pröva om hinder föreligger mot att handlingen lämnas ut. Lag (1982:939).”

I respektive myndighets delegeringsordning anges vem som har rätt att besluta om vägran att lämna ut allmän handling eller att lämna ut allmän handling med förbehåll.