



ÖREBRO

## **E-posthantering i Örebro kommun – riktlinjer**

**Fastställda av kommundirektören den 16 april 2008. Reviderade 27 maj 2008 och 7 november 2008.**

Riktlinjerna gäller användningen av e-post i Örebro kommun och avgränsas till den administrativa användningen. Elevers användning av e-post omfattas inte.

Riktlinjerna grundar sig på "Internet, intranät, e-post, fax och telefoni i Örebro kommun – policy för användning" beslutade av kommunstyrelsen den 30 januari 2001.

### **Allmänt**

Bestämmelserna för myndigheters hantering av post återfinns i sekretesslagen och tryckfrihetsförordningen. All information som skickas med e-post eller är lagrad i gemensamma eller individuella elektroniska brevlådor, styrs av samma regler om offentlighet, sekretess och arkivering som pappersbundna handlingar sända med traditionell post.

Vid användning av e-post ska alltid regler för registrering och tillhandahållande av allmänna handlingar följas. Det är mycket viktigt att allmänhetens rätt till insyn enligt offentlighetsprincipen inte försämras när e-post används.

Tillgänglighetsgarantin, beslutad av kommunfullmäktige den 24 oktober 2007, garanterar medborgaren att få besked, kontakt eller svar på brev och e-post inom fem arbetsdagar.

Följande typer av brevlådor för e-post används i Örebro kommun:

- Personliga brevlådor.
- Myndighetsbrevlådor (obligatoriska för respektive nämnd).
- Funktionsbrevlådor (t.ex. knuten till en enskild enhet eller avdelning).

### **Personlig brevlåda**

Med personlig brevlåda menas ett e-postkonto som är knutet till en enskild person. Den som innehar ett e-postkonto ansvarar personligen för användandet samt för att regler för registrering och tillhandahållande av allmänna handlingar följs. Den personliga brevlådan ska öppnas dagligen (arbetsdagar).

När ett e-postkonto avslutas, exempelvis därför att innehavaren slutar eller byter namn, ska rutiner finnas som säkerställer att e-posten tas om hand under en övergångsperiod. Via ett autosvar ska avsändaren informeras om detta.

Lösenord ska vara av god kvalitet och bytas regelbundet.

Det är inte tillåtet att uppträda under annat eller annans namn då e-postsystemet används.

E-postanvändare ska hålla sig informerade om riskerna med datavirus, hantera externa dokument och filer med försiktighet och använda de hjälpmedel som finns för att skydda den egna datorn mot virus.

Hotelsebrev som kommer till brevlådan ska inte tas bort och kontoinnehavaren ska kontakta sin chef.

Kontoinnehavaren är skyldig att kontinuerligt ta bort inaktuella meddelanden från sin inkorg.

### **Rutiner vid frånvaro**

För att följa offentlighetsprincipen måste inkommande e-post till personliga e-postbrevlådor kontrolleras även under semestrar och annan frånvaro. Även om den som har skickat ett meddelande får ett autosvar som anger att mottagaren inte är närvarande, kvarstår problemet att det inkomna meddelandet kan vara en allmän handling. En verksamhetsspecifik rutin, som säkerställer att innehållet i en personlig brevlåda tas om hand även under innehavarens frånvaro, måste därför finnas.

Vid frånvaro bör innehavaren delegera sitt personliga e-postkonto så att annan person eller grupp kan ta hand om dennes e-post. Om innehavaren väljer att inte delegera sitt e-postkonto måste innehavaren själv bevaka e-postkontot under frånvaron. Vid akuta fall, då det inte är möjligt att kontakta innehavaren, kan IT Kundtjänst delegera e-posten till lämplig utsedd person, förutsatt att beställning görs av ansvarig enhetschef samt dennes närmaste chef.

Autosvar ska användas för att informera avsändaren om att e-posten i kontoinnehavarens frånvaro bevakas av annan person eller grupp. Autosvar ska även informera om när personen åter är i tjänst.

### **Myndighets- och funktionsbrevlådor**

Varje nämnd ska ha en myndighetsbrevlåda, en officiell brevlåda för e-post, dit myndigheter, organisationer och enskilda personer kan skicka sina meddelanden. Till myndighetsbrevlådor skickas post som inte är adresserad till någon person. Även en kommunbrevlåda ska finnas, bland annat för avsändare som inte känner till kommunens organisation.

En funktionsbrevlåda är inte knuten till en särskild person utan till en verksamhet, avdelning eller enhet. Förvaltningen tar ställning till hur många funktionsbrevlådor som ska finnas. Beställning av en funktionsbrevlåda görs till IT Kundtjänst eller till systemförvaltaren för e-postsystemet. Namnet på funktionsbrevlådan måste knytas till verksamheten och inga förkortningar är tillåtna.

Allmänna handlingar ska styras till den officiella e-postadressen. Den officiella e-postadressen är den adress som ska anges på brevpapper, i telefonkataloger, på hemsidor eller på annan plats där en e-postadress förekommer.

Varje nämnd eller enhet som använder myndighets- och funktionsbrevlådor är skyldig att utse minst en ansvarig som ska bevaka att posten i brevlådan öppnas dagligen (arbetsdagar).

## **Enhetschefens ansvar**

Enhetschefen ansvarar för:

- att allmänna handlingar hanteras rätt,
- att de personliga brevlådorna bevakas vid frånvaro,
- att en funktionsbrevlåda upprättas om behov finns, alt. tas bort i samband med förändrad behovsbild, t.ex. vid organisationsförändringar,
- att omedelbart när någon slutar följa rutinerna för avslut av brevlåda ,
- att regler och riktlinjer följs.

## **Allmän handling**

En handling är allmän om den är förvarad, inkommen till eller upprättad hos myndigheten. Handlingen är informationen som sådan, oavsett om den är skriven text, bild, ljud eller en ADB-upptagning. Elektroniska handlingar betraktas som inkomna när handlingen är tillgänglig för myndigheten, alltså inte när en enskild handläggare öppnar försändelsen. E-post som skickas till personliga brevlådor är allmän handling om innehållet gäller ärende eller annan fråga som myndigheten ansvarar för.

Handlingar är normalt inte allmänna om de är:

- minnesanteckningar
- arbetsmaterial som utväxlas under ett ärendes beredning
- myndighetsinterna meddelanden och informationsmeddelanden
- rent personliga meddelanden i ett meddelandesystem
- post som tas emot av en person i annan egenskap eller ställning än som anställd eller förtroendevald i kommunen, som till exempel partipost till politiker eller post till facklig förtroendeman.

## **Att tillhandahålla allmänna handlingar**

Genom att den allmänna handlingen registreras har den enskilde medborgaren möjlighet att kontrollera vilka ärenden och handlingar som finns hos en myndighet. Allmänheten ska kunna ta del av allmänna handlingar hos en myndighet i samma omfattning som myndigheten själv. När någon begär en allmän handling som finns i personliga, myndighets- eller funktionsbrevlådor, är myndigheten skyldig att efter sekretessprövning, skyndsamt och i läsbar form tillhandahålla den.

## **Registrering av allmänna handlingar**

All e-post som är allmän handling ska omgående vidarebefordras till myndighetens registrator. Enligt sekretesslagen ska allmänna handlingar som kommit in till eller upprättats hos en myndighet registreras utan dröjsmål. Någon bestämd tidsgräns finns inte, men i normalfallet bör registrering ske senast nästa arbetsdag.

## **Hantering av sekretesskänslig information**

Hantering av information som är känslig för spridning, är enbart tillåten när det finns särskilda funktioner för att förhindra att en obehörig kommer åt den. Val av teknik och nivå görs utifrån hot- och riskanalysens resultat. I nuläget finns inte dessa funktioner och sekretesskänslig information ska därför inte hanteras i e-postsystemet.

## **Gallring av e-post**

E-post som är allmän handling får raderas från brevlådan först när e-posten registrerats. Om e-postmeddelandet inte är att anse som allmän handling får det raderas omgående. Vissa e-postmeddelanden som är allmänna handlingar är undantagna från kravet på registrering. Detta gäller meddelanden som bedöms vara av uppenbart liten eller tillfällig betydelse för kommunens verksamhet, t.ex. reklamförsändelser. Denna typ av allmänna handlingar behöver inte registreras och kan raderas från brevlådan efter en vecka. Registrerade handlingar inklusive e-postmeddelanden bevaras/gallras i enlighet med kommunens arkiveringsplan.

## **Loggning**

All distribution av e-post loggas, dock inte innehållet. Det som loggas är teknisk data, mottagaradress och vilket e-postkonto som använts. Dessa så kallade e-postlistor är allmänna handlingar. Gallringsfristen för e-postlistor har av kommunstyrelsen fastställts till en vecka.

Arbetsgivaren har normalt sett inte rätt att läsa eller ta del av arbetstagarens privata e-post eller privata filer. Undantag kan gälla vid en allvarlig misstanke om illojalt eller brottsligt beteende eller en allvarlig misstanke om att den anställda använder IT-utrustningen för till exempel pornografiska eller rasistiska syften. Vid skälig misstanke om brott kan all e-post knuten till ett visst e-postkonto lämnas ut till rättsskipande myndighet, utan att kontoinnehavaren meddelas.

E-postsystemet har ett automatiskt skräppostskydd som har till uppgift att automatiskt skilja skräppost från önskad e-post. E-post som fastnar i skräppostfiltret kontrolleras så att inte önskad e-post har fastnat.