

Riktlinjer för e-posthantering

Riktlinje

Dnr: KS 2024/3

Kommundirektör, 2024-02-26

Dokumenttitel: Riktlinjer för e-posthantering

Typ av styrdokument: Riktlinje

Beslutad av: Kommundirektör

Datum: 2021-10-01

Diarienummer: KS 2021/281

Gäller för: Hammarö kommun

Giltighetstid: Fr o m 2021-10-01 och tills vidare

Senast reviderad: 2024-02-26 (KS 2024/3)

Ersätter: -

Dokumentansvar: Kommunstyrelsens förvaltning

Innehåll

Riktlinjer för e-posthantering.....	4
Syfte.....	4
Omfattning.....	4
E-postadresser.....	4
Angränsande styrdokument	5
Ansvar för efterlevnad	5
Allmänna och offentliga handlingar	5
Ta emot och skicka personuppgifter och sekretess i e-post	6
Förvaring av personuppgifter i e-postinkorgen.....	8
Bevakning av e-post i individuella- samt funktionsbrevlådor.....	9
Återkoppling	9
Kvittens.....	10
E-post vid frånvaro	10
E-postsignatur och avsändare.....	11
Information om behandling av personuppgifter.....	11
Förhållningsregler.....	11
Integritet	13
Privat e-post	13

Riktlinjer för e-posthantering

Mycket av kommunens interna och externa information sker via e-post. Denna riktlinje är framtagen för att alla anställda och förtroendevalda ska hantera och kommunicera via e-post på ett enhetligt, lagenligt och effektivt sätt.

Syfte

E-post är en stor del av intern och extern kommunikation, där kommunen bland annat har att följa följande lagar:

- Offentlighets- och sekretesslagen
- Tryckfrihetsförordningen
- Dataskyddsförordningen

Syftet med denna riktlinje är att synliggöra de förhållningssätt som krävs för att följa ovanstående lagar inom Hammarö kommuns e-posthantering.

Omfattning

För användning av såväl e-post som fysiska handlingar inom Hammarö kommun gäller samma regler om offentlighet och sekretess.

E-postadresser

Hammarö kommun skiljer på två typer av e-postbrevlådor, *funktionsbrevlåda* och *individuell brevlåda*. Funktionsbrevlådan är kopplad till en officiell e-postadress, exempelvis kommun@hammaro.se. Allmänhetens första kontakt via e-post med kommunen bör styras till funktionsbrevlådorna, för att förenkla kommunens hantering i fråga om registrering av allmänna handlingar.

Den individuella brevlådan är en brevlåda som är knuten till en enskild person och ska bevakas på samma sätt som funktionsbrevlådorna där inkommande allmänna handlingar omgående och utan dröjsmål ska tas om hand för registrering och handläggning. Anställd personal¹ och samtliga förtroendevalda ges en personlig e-postadress som bygger på följande struktur: förnamn.efternamn@hammaro.se.

Alla anställda ska hålla sig väl informerade om de lagar som gäller för kommunens interna och externa kommunikation. De lagar som i första hand ska beaktas är:

Offentlighets- och sekretesslagen

I offentlighets- och sekretesslagen regleras hur allmänna handlingar ska registreras samt vad som ska sekretessbeläggas. Handlingar ska som huvudregel registreras i respektive nämnds diarie- och ärendehanteringssystem. Mejl är allmänna handlingar

¹ Alla anställda har inte licens att använda e-posten.

under samma förutsättningar som analog post. Rådgör alltid med förvaltningens registrator om du är osäker.

Tryckfrihetsförordningen

Tryckfrihetsförordningen beskriver vad som gäller för allmänna handlingars offentlighet, både handlingar som är inkomna till myndigheten och handlingar som är upprättade av myndigheten. Här finns också regler för utlämnande av handlingar.

Dataskyddsförordningen (DSF)

DSF syftar till att värna om den personliga integriteten och reglerar hur personuppgifter får behandlas. E-post innehåller nästan alltid personuppgifter, vilket betyder att DSF gäller för e-post så som för all annan behandling av personuppgifter.

Angränsande styrdokument

- Föreskrifter och riktlinjer om arkiv och informationshantering
- Informationshanteringsplaner för respektive förvaltning
- Kommunikationsstrategi
- Riktlinjer för informations- och ärendehantering
- Riktlinjer för dataskyddsarbetet

Ansvar för efterlevnad

Samtliga anställda och förtroendevalda som tilldelats en e-postadress är ansvariga för hanteringen av den individuella brevlådan.

Chefer på alla nivåer är ansvariga för att myndighets- och funktionsbrevlådor alltid har utsedda ansvariga som läser e-posten. De har även ansvar för att de anställdas brevlådor bevakas och hanteras enligt denna riktlinje.

Allmänna och offentliga handlingar

Huvudregeln är att handlingar som kommer in, skickas eller upprättas av en myndighet är allmänna handlingar. Nämnderna i kommunen utgör separata myndigheter, kommunikation mellan nämnder/förvaltningar kan således utgöra upprättade och inkomna handlingar. Elektroniska handlingar betraktas som inkomna när handlingen är tillgänglig för myndigheten.

Varje användare ska dagligen läsa inkommen e-post och därmed avgöra om handlingen är att betrakta som allmän handling eller inte. Detsamma gäller för upprättade handlingar, t.ex. utgående e-post. Mejler eller handlingar som är inkomna till eller skickas från en tjänsteadress och bedöms som en allmän handling ska utan dröjsmål registreras. Handläggare registrerar i första hand sådana handlingar själv, den som inte har möjlighet till detta ska vidarebefordra mejlet till aktuell funktionsbrevlåda.

Elektroniska dokument som utgör arbetsmaterial under ett ärendes gång är inte att anses som allmänna handlingar. Interna meddelanden inom myndigheten anses inte heller utgöra allmänna handlingar. Enligt dom i Högsta förvaltningsrätten är utskrifter av förteckningar över e-post i respektive användares e-postlista att anse som allmän handling. Om enskild begär att ta del av e-postlista ska sekretessprövning göras, vilket kan innebära att delar av eller hela logginnehållet inte kan lämnas ut på grund av sekretess.

Du kan läsa mer om utlämning och hantering av allmänna handlingar på kommunens intranät².

Gallrings- och rensningsregler

Mejl som är allmänna handlingar får endast gallras om det finns stöd i den aktuella nämndens informationshanteringsplan eller annat beslut om gallring. Mejl som är allmänna handlingar ska registreras eller förvaras i ett diarie- eller verksamhetssystem, de ska därefter rensas från e-postlådan (se nedan om hantering av personuppgifter i e-postsystemet).

Mejl som genom sitt informationsinnehåll är av tillfällig eller ringa betydelse behöver inte registreras och kan rensas vid inaktualitet. Mejl som inte är allmänna handlingar ska rensas löpande, rensning av mejl som *inte* är allmänna handlingar utgör inte gallring och kräver inget beslut.

Ta emot och skicka personuppgifter och sekretess i e-post

Det finns risker med att använda vanlig e-post både internt och externt, den främsta risken är att information hamnar i fel händer både beroende på mänskliga faktorn eller på exempelvis intrång. Det kan exempelvis ske genom att ett meddelande råkar skickas till fel e-postadress. E-postsystemet ska därför i möjligaste mån inte användas för att skicka personuppgifter och sekretessuppgifter. Skicka endast personuppgifter till dem som behöver uppgifterna för sitt arbete och endast de uppgifterna som verkligen är nödvändiga.

Känsliga och extra skyddsvärda personuppgifter

Om känsliga eller extra skyddsvärda personuppgifter behöver skickas via mejl ska först en bedömning göras utifrån risken för den enskilda och möjliga säkerhetsåtgärder. Bedömningen behöver ta hänsyn till vilken typ av uppgifter det rör sig om och vilka risker som finns för den enskilda om uppgifterna exempelvis kommer någon obehörig tillhanda. Tänk exempelvis på följande:

² <https://www.hammaro.se/Anstalld/service-support-och-stod-i-arbetet/handlaggarstod/utlamnande-av-allmanna-handlingar/>

- Om ett fullständigt personnummer kommer någon obehörig tillhanda kan det i värsta fall leda till identitetsstöld, personnummer ska därför inte skickas via vanlig mejl.
- Uppgifter om sociala förhållanden eller annan personlig information kan leda till ryktesspridning eller andra sociala konsekvenser för den enskilda, det gäller även inom organisationen.
- Vissa uppgifter är enligt DSF känsliga eller extra skyddsvärda, men medför inte lika stora risker för de enskilda om de röjs. Exempel på detta är förtroendevaldas politiska åsikter eller uppgifter om lön.

Beroende på den risk som identifieras bör säkerhetsåtgärder vidtas, exempelvis:

- Kan de känsliga uppgifterna maskeras, alternativt anonymiseras så att det inte går att koppla till en enskild person?
- Går det att skicka endast födelsedatum (6 eller 8 siffror) i stället för ett fullständigt personnummer (10 eller 12 siffror)?
- Kan uppgifterna skickas på något annat sätt, exempelvis via rekommenderat brev eller via Digital Post (se nedan om alternativ till e-post)?
- Kan uppgifterna delas på något annat sätt, exempelvis genom ett säkert verksamhetssystem eller via telefonsamtal?

Samlade bedömningar bör göras för liknande och återkommande behandlingar så att tydliga rutiner och arbetssätt kan upprättas som underlättar för medarbetaren. Ansvarig chef ska säkerställa att respektive verksamhet har egna rutiner för hur den verksamhetsspecifika informationen ska hanteras. Vägledning kring hantering av personuppgifter i e-post finns på integritetsskyddsmyndighetens hemsida³.

Uppgifter som omfattas av sekretess

Huruvida uppgifter som omfattas av sekretess kan skickas via mejl eller inte beror på vilken typ av sekretess det rör sig om. Liksom beskrivs ovan behöver hänsyn tas till riskerna som uppstår om uppgifterna röjs. Uppgifter om enskilda inom socialtjänsten ska exempelvis inte skickas via mejl då ett röjande kan få allvarliga konsekvenser för individen.

Krypterad mejl – vad gäller?

I outlook finns en funktion som heter "kryptera" som syftar till att göra det svårare för obehöriga att ta del av meddelanden och hindra att meddelanden vidarebefordras. Krypteringsfunktionen innebär dock inte att meddelandet skickas i en sluten kanal och innebär inte nödvändigtvis att det är säkrare att skicka meddelandet. I den interna

³ <https://www.imy.se/verksamhet/dataskydd/det-har-galler-enligt-gdpr/informationssakerhet/sakerhet-for/>

kommunikationen där du vet att mottagaren har samma krypteringsfunktion kan det dock utgöra en säkerhetsåtgärd att kryptera ett meddelande.

Alternativ till e-posten

Det finns en möjlighet att skicka säkra meddelanden till enskilda via "Digital Post" istället för via den vanliga e-posten. Detta kräver att den enskilda är ansluten till en digital postlåda, exempelvis Kivra, då det är där meddelandet tas emot.

Verksamheter som ofta behöver skicka känslig information till enskilda kan kontakta IT-enheten för att få tillgång till "Digital Post".

För att dela information internt bör det primärt finnas säkra verksamhetssystem där informationen kan lagras och delas med berörda kollegor så att information inte behöver skickas via e-post. Det finns också möjlighet att skapa gemensamma mappar på lokala servrar (inte i teams/sharepoint) om behov finns, kontakta IT-enheten för att få hjälp med detta.

Inkomna meddelanden

Viktigt att tänka på vid inkomna meddelanden till kommunen är:

- Att inte svara på meddelandet utan att först ta bort ursprungsmeddelandet med personuppgifterna.
- Meddela den enskilda om hur kommunen behandlar personuppgifterna.

När e-post från enskilda inkommer kan kommunen stödja sig på "allmänt intresse" som rättslig grund för behandlingen. Det finns alltså en grund för att behandla personuppgifter när kommunen tar emot e-post. Om personuppgifterna vidare ska behandlas måste det finnas en rättslig grund för just den behandlingen. Rättslig grund kan vara att det finns stöd i ett avtal, att det är ett led av myndighetsutövning, rättslig förpliktelse eller ett allmänt intresse.

Distribution

Inkomna meddelanden från enskilda som innehåller känsliga eller extra skyddsvärda personuppgifter eller uppgifter som omfattas av sekretess ska i första hand föras in i respektive nämnds diarie- och ärendehanteringssystem, alternativt skrivas ut på papper för distribution. De ska därefter raderas ur e-postsystemet.

Förvaring av personuppgifter i e-postinkorgen

Det är olämpligt att använda e-postinkorgen för att förvara personuppgifter (även harmlösa sådana) under lång tid då den inte utgör en säker förvaring. Det kan vara svårt att hitta uppgifter om en enskild individ i e-posten eller säkerställa att uppgifterna blir borttagna när de inte längre behövs.

Vid hantering av information ska relevanta personuppgifter flyttas över från e-posten till ett ärende- eller verksamhetssystem om detta finns och därefter ska mejlet tas bort. Detta görs om bedömning är att uppgifterna ska sparas. E-posten ska

inte ses som ett arkiv där e-post som är "bra att ha" kan sparas. Enligt dataskyddsförordningen behövs det en rättslig grund för att behandla personuppgifterna. Finns det ingen rättslig grund ska mejlet raderas direkt.

När ett mejl innehållande personuppgifter inkommer till din e-post ska du ta ställning till om och hur länge det får sparas, och om det finns fortsatt rättslig grund för behandlingen av personuppgifterna. Ett mejl med personuppgifter som fortsatt har rättslig grund ska föras in i respektive nämnds diarie- och ärendehanteringssystem eller lämpligt verksamhetssystem och mejlet ska sedan raderas.

Tredje person

Om en person skickar e-post och nämner en tredje person i meddelandet så kan du behöva informera den tredje personen om att personuppgifter behandlas. En sammanvägd bedömning måste göras utifrån omständigheterna i varje enskilt fall om arbetsinsatsen för att få tag i personen och ge informationen står i proportion till vikten av att personen informeras. Det kräver dock inte någon vidare anskaffning eller behandling av ytterligare information för att identifiera den registrerade personen endast i syfte att följa förordningen.

Om det rör sig om personuppgifter av okänslig karaktär, exempelvis i sedvanlig e-postkorrespondens mellan kollegor och i andra vardagliga meddelanden, är det normalt sett att anse som oproportionerligt att kräva att den tredje personen informeras särskilt.

Bevakning av e-post i individuella- samt funktionsbrevlådor

- Varje myndighet ska ha en funktionsbrevlåda. Observera att det är den adressen som bör användas för officiell brevväxling. Adresser till myndighetens funktionsbrevlådor annonseras på lämpligt sätt.
- Till vissa andra av kommunens tjänster bör funktionsbrevlådor användas. Minst en ansvarig ska utses för att bevaka inkommen post. Närmaste chef ansvarar för att ansvariga följer sitt uppdrag.
- Tjänstemannaadresser ska användas för personliga kontakter i arbetet. De personliga brevlådorna för tjänstemän ska bevakas av sina innehavare.

Återkoppling

All e-post ska besvaras inom 48 timmar, i de fall fullständigt svar inte kan ges inom 48 timmar ska bekräftelse/återkoppling ändå lämnas inom denna tid. Principen för återkoppling gäller både för individuella- och funktionsbrevlådor och såväl intern som extern e-post. Observera att e-post som innebär förfrågan om allmän handling ska behandlas och besvaras skyndsamt.

Kvittens

E-post som kommer till en funktionsbrevlåda bör kvitteras via ett autosvar. Exempel på autosvar i en funktionsbrevlåda:

Tack för ditt meddelande!

Vi läser inkommande e-postmeddelanden dagligen måndag till fredag. Har du ställt frågor i meddelandet återkommer vi till dig så snart som möjligt.

Inkommande e-postmeddelanden som skickas till oss blir en allmän handling. Det innebär att alla som begär att få ta del av innehållet i ett meddelande i de flesta fall har rätt att göra det. Vi tar regelbundet bort e-post som är av tillfällig eller ringa betydelse enligt lag.

Med vänlig hälsning

(Förvaltning/funktion)

Mejla oss: exempel@hammaro.se

Ring oss: +46 (0)54-51 50 00

Hälsa på oss: Mörmovägen 5, Skoghäll

Skriv till oss: Hammarö kommun, (aktuell förvaltning), Box 26, 663 21, Skoghäll

Besök oss: www.hammaro.se

Information om behandling av personuppgifter

I Hammarö kommun är det respektive nämnd som behandlar personuppgifterna, som är personuppgiftsansvarig.

På <https://www.hammaro.se/dataskyddsforordningen> hittar du information om kommunens behandling av personuppgifter.

E-post vid frånvaro

Om en anställd är frånvarande under en längre period (t.ex. semester eller sjukdom) behöver kommunen som myndighet ändå kunna lämna ut handlingar som inkommit till den anställdes e-post. I Outlook kan behörighet att läsa inkomna mejl delas ut. Ett automatiskt frånvaromeddelande ska också aktiveras enligt följande struktur:

Hej!

Jag har semester/är frånvarande och beräknas återkomma den (datum). Vid akuta ärenden kontakta (ersättare/funktionsbrevlåda/kontaktcenter). Under min frånvaro hanteras min e-post av andra handläggare.

(E-postsignatur enligt nedan)

E-postsignatur och avsändare

När vi kommunicerar via e-post är det viktigt att det finns en tydlig avsändare. För- och efternamn och titel ska exempelvis alltid finnas med i mejl som skickas externt. Om du använder outlook i din jobbmobil behöver du även lägga in signaturen i mobilappen. På intranätet under IT-support/guider finns tydliga instruktioner om hur du själv gör en egen e-postsignatur med logotyp både på datorn och i mobilen. E-postsignatur ska följa den grafiska profilen, se bild nedan:



(Namn)
(Titel)

Mejla mig: namn.efternamn@hammaro.se
Ring mig: 054-xx xx xx
Hälsa på mig: Mörmovägen 5, 663 21 Skoghäll
Besök oss: www.hammaro.se
Följ oss: www.facebook.se/hammarokommun

Information om behandling av personuppgifter
I Hammarö kommun är det respektive nämnd som behandlar personuppgifterna, som är personuppgiftsansvarig. På <https://www.hammaro.se/dataskyddsförordningen> hittar du information om kommunens behandling av personuppgifter.

Information om behandling av personuppgifter

I e-postsignaturen samt vid kvittens och frånvaromeddelande ska det också finnas med information till den som skickat e-posten om hur Hammarö kommun hanterar personuppgifter. E-postsignaturen ska också innehålla en hänvisning till hemsidan där mer information om hanteringen av personuppgifter finns.

Förhållningsregler

E-post är ett hjälpmedel i arbetet men minneskapaciteten för lagring är begränsad. Tänk därför på att regelbundet radera, icke aktuella meddelanden, i mapparna "Inkorgen", "Skickat", "Skräppost" och "Borttaget" för att frigöra utrymme så att inte din e-post spärras. Det är också viktigt för att minimera behandlingen av personuppgifter. 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.

Begränsa mängden e-post

Genom att överväga vilka som behöver motta e-post innan den skickas kan mängden e-post i inkorgarna begränsas, detta sparar tid och underlättar för den enskilde att hålla ordning på sin e-post. Tänk på följande:

- Innan ett mejl skickas iväg; överväg alltid vilka som verkligen behöver vara mottagare eller få en kopia. Skicka inte till fler än nödvändigt.
- Funktionen "svara alla" bör användas sparsamt, framför allt vid utskick med många mottagare.
- Vid mötesinbjudningar; överväg om mötesorganisatören behöver få ett svar via mejl. Använd annars funktionen att acceptera utan att skicka svar, mötesorganisatören kan följa upp svaren ändå.

Att ta hänsyn till

- Var selektiv med att skicka eller vidarebefordra meddelanden som innehåller stora filer för att undvika onödig belastning av systemresurser.
- För att inte sprida personuppgifter i onödan ska dold kopia användas när e-post skickas till flera mottagare som inte är kommunanställda.
- Var uppmärksam på e-post med bilagor (särskilt om avsändaren inte är känd av dig sedan tidigare). E-post med bilagor kan utgöra ett hot när det gäller spridning av virus.
- E-postsystemet är ett arbetsverktyg och bör inte användas för privat bruk. Du får exempelvis inte använda din e-postadress för att registrera dig på forum/sociala medier, prenumerera på nyhetsbrev, eller för nätshopping.
- Ange alltid ämne i ämnesraden för att klargöra för mottagaren vad denne kan förvänta sig för innehåll i mejlet.
- Skriv inte någon känslig information i ämnesraden. Ämnesraden loggas och räknas som allmän handling
- Kontrollera vilka som är medlemmar på sändlistor innan du använder dem. Det finns risk att information når fel mottagare.

När sändlistor används

- Skriv korta brev.
- Använd "läskvittens" för interna meddelanden endast när du har behov av detta.
- Skicka inte eller vidarebefordra kedjebrev.
- Tänk på hur du sprider din e-postadress.
- Om du får hotelsebrev ska du spara brevet och kontakta din chef.
- För information som är avsedd för många, använd intranätets nyhetsflöde eller grupper. I annat fall kan e-post uppfattas som SPAM.

Mer information om hur vi bäst kommunicerar i olika kanaler hittar du i dokumentet kommunikationsstrategi.

Integritet

Arbetsgivaren har rätt att följa upp att regler och rutiner följs vilket innebär att arbetsgivaren får, med stöd av dataskyddsförordningen, kontrollera den anställdes e-post i de fall allvarlig misstanke finns om illojalitet och brottsligt beteende, eller i de fall arbetsgivaren bedömer att ett ärende inkommit som inte öppnas av den anställda. För att arbetsgivaren ska få kontrollera en anställds dator och/eller e-post måste den anställda få tydlig information i förväg om vilka kontroller som kan komma att ske.

Privat e-post

Privat e-post ska undvikas i e-postsystemet. Vad som utgör privat bruk och inte får man bedöma utifrån om det är en fråga som "ankommer myndigheten" (tryckfrihetsförordningen 2 kap. 8 §). Det är alltså innehållet i meddelandet som avgör. Däremot är en e-postlogg alltid en allmän handling och ska lämnas ut, vilket då även kommer innehålla uppgifter om privata mejl eller andra handlingar som inte i sig är allmänna handlingar.

Dessa kommer dock inte kunna begäras ut, men alla mejl måste ändå gås igenom vid en sådan begäran och det måste göras en sekretessprövning för varje mejl. Det kan därför bli extra arbete om det finns mycket privata mejl i en e-postinkorg. Privata mejl omfattas inte av DSF (b.la på grund av att tryckfrihetsförordningen går före DSF) och nämnderna blir därmed inte ansvariga för mejl som enbart är för privat bruk.