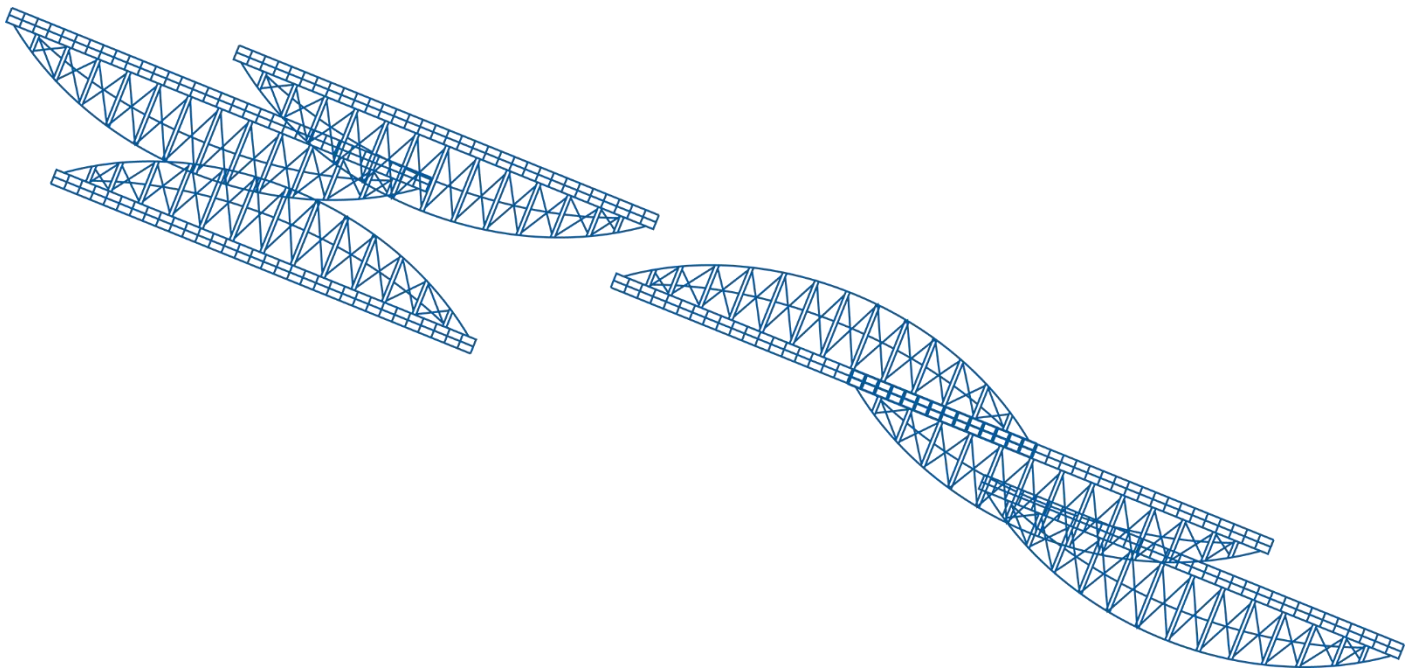




Riktlinje för hantering av e-post



Dokumenttyp Riktlinje	Diarienummer	Fastställt Kommunstyrelsen 4/5-20 § 240
För revidering ansvarar Kansliet	Uppföljning och tidplan	Dokumentet gäller Samtliga sektorer
Dokumentet gäller till och med Tillsvidare		



Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Lagar och regler som reglerar e-posthantering.....	3
3	Allmän handling och diarieföring	4
3.1	Handlingar som ska registreras och diarieföras	4
3.2	Handlingar som inte behöver registreras och diarieföras	4
4	Sekretessbelagd information via e-post.....	5
5	Ordning i inkorgen	5
6	Öppna e-post	6
6.1	Tredjelandsöverföring enligt GDPR	6
6.2	Privat mobil med sin arbetsmail aktiverat i telefonen.....	6
7	Besvara e-post.....	6
8	Postöppning vid semester eller annan längre frånvaro.....	7
9	Signatur e-postmeddelanden	7



1 Sammanfattning

För e-post gäller samma lagar och regler som för pappershandlingar när det gäller vad som är allmän handling samt registrering, diarieföring och arkivering. Enligt Tryckfrihetsförordningen (TF) är en handling allmän om den är *inkommen* till eller *upprättad* hos kommunen.

Huvudregeln är att allmänna handlingar ska sändas till registrator eller motsvarande för registrering och arkivering. Skicka handlingarna till kansliet, till kommunsekreterare eller nämndsekreterare. Om du är osäker på om ett e-postmeddelande som du mottagit ska diarieföras eller inte – *kontakta kansliet*, kommunsekreterare eller nämndsekreterare.

E-post bör *inte* användas för att skicka sekretessbelagd information till externa mottagare. Om sekretessbelagd information ska skickas externt ska filen som skickas skyddas med lösenord (se s.5 för instruktioner) Intern e-post (inom Nordmalings kommun) med sekretessbelagd information går bra att skicka då den är krypterad.

E-postens inkorg är endast en tillfällig förvaringsplats. Detta betyder att du ska rensa inkorgen och utkorgen samt tömma papperskorgen regelbundet, minst en gång i veckan. Utifrån Dataskyddsförordningens (GDPR) ikraftträdande är det *inte längre tillåtet* att behandla personuppgifter i löpande text (tidigare kallat missbruksregeln PUL), i t ex. e-postmeddelanden, se därför till att rensa inkorg och utkorg löpande. Dokument från inkorgen som gäller tjänsteärenden ska sorteras in och sparas i mappar eller i dokumenthanteringssystem.

2 Lagar och regler som reglerar e-posthantering

De bestämmelser som styr e-posthanteringen finns främst i Tryckfrihetsförordningen (TF), sekretesslagen, Förvaltningslagen (FL), samt Arkivlagen.

För e-posthantering gäller samma lagar och regler som för pappershandlingar när det gäller vad som är allmän handling samt registrering, diarieföring 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 frågor från enskilda besvaras så snart som möjligt. Allmänhetens rätt till insyn enligt offentlighetsprincipen får inte försämrats när e-post används.



3 Allmän handling och diarieföring

Enligt Tryckfrihetsförordningen (TF) är en handling allmän om den är *inkommen* till eller *upprättad* hos kommunen. Inkorgens register över inkomna e-postmeddelanden räknas också som allmän handling.

Huvudregeln är att allmänna handlingar ska sändas till registratorn eller motsvarande för registrering, diarieföring och arkivering. Skicka e-postmeddelandet vidare till kommunsekreterare eller nämndsekreterare för registrering, diarieföring och arkivering. Om du är osäker på om ett e-postmeddelande som du mottagit ska diarieföras eller inte – kontakta kansliet, kommunsekreterare eller nämndsekreterare.

3.1 Handlingar som ska registreras och diarieföras

Nedan följer exempel på e-postmeddelanden som ska diarieföras;

- Beslut, domar
- Instruktioner
- Remisser och svar
- Inkommande eller utgående handlingar som kräver handläggning
- Svar på från oss utskickade enkäter
- Kallelser, föredragningslistor till nämnd/styrelse eller facklig samverkan

3.2 Handlingar som inte behöver registreras och diarieföras

Nedan följer exempel på e-postmeddelanden som *inte* ska diarieföras;

- En allmän offentlig handling som är ordnad på annat sätt än genom diarieföring, exempelvis genom registrering i verksamhetssystem, behöver inte diarieföras
- En handling som inte innehåller uppgifter som omfattas av sekretess behöver inte diarieföras under förutsättning att den är ordnad så att det enkelt går att se om en handling har inkommit eller upprättats. Detta gäller exempelvis fakturor och protokoll
- En handling som är av uppenbart tillfällig eller ringa betydelse
- Kallelser, föredragningslistor som inte är till nämnd/styrelse eller facklig samverkan
- Enklare förfrågningar från allmänhet som direkt kan besvaras utan egentlig handläggning
- Handlingar som endast inkommit för kännedom
- Inkomna handlingar som inte rör kommunens verksamhet
- Reklam



4 Sekretessbelagd information via e-post

E-post bör *inte* användas för att skicka sekretessbelagd information till externa mottagare. Ska sekretessbelagd information skickas externt via e-post ska informationen skickas i en bifogad fil och inte i löptext i själva e-postmeddelandet. Den bifogade filen ska genom att använda gratisprogrammet 7-Zip (ska vara installerat på alla datorer i Nordmalings kommun) lösenordskyddas så att inte vem som helst kan öppna filen.

Du lösenordskyddar dokumentet genom att först markera filen och sedan högerklicka på filen, lägger markören på "7-Zip" och sedan klickar på; "Lägg till arkiv... (add to archive)". Då öppnas en ruta där du till höger kan välja ett lösenord. Välj ett lösenord med minst tio (10) tecken. Klicka sedan på "ok". En ny fil skapas då automatiskt och det är den filen som ska bifogas i e-postmeddelandet. Skicka sedan lösenordet till mottagaren via sms. Observera att lösenordet inte får skickas via e-post, detta utifall e-posten med den bifogade filen skulle ha skickats till fel mottagare. För att mottagaren ska kunna öppna filen krävs att de har installerat 7-Zip på sin dator. Mottagaren måste välja att spara ner den bifogade filen (t ex. på skrivbordet) och sedan markera filen, högerklicka och lägga markören över 7-Zip och välja "open archive". Då öppnas programmet och man ser filen som ursprungligen skickades. När den filen öppnas får mottagaren skriva in lösenordet.

E-post med sekretessbelagd information får skickas internt inom Nordmalings kommun då intern e-post är krypterad. Vill man vara extra säker kan man lösenordskydda dokument och skicka även internt.

Alla sekretessbelagda allmänna handlingar ska diarieföras. Sekretessbelagda uppgifter som inkommer via e-post ska skrivas ut för diarieföring och sedan omgående raderas från e-postens inkorg.

Utifrån Dataskyddsförordningen (GDPR) är det av vikt att vi tänker på hur vi behandlar personuppgifter, tänk därför på att radera e-post (både inkorg och utkorg) med personuppgifter efter handläggning eller vidarebefordring till kommunsekreterare eller nämndsekreterare för registrering och diarieföring.

5 Ordning i inkorgen

E-postens inkorg är endast en tillfällig förvaringsplats. Rensa inkorgen och utkorgen samt töm papperskorgen regelbundet, minst en gång per vecka. Enligt Dataskyddsförordningen får vi inte längre behandla personuppgifter i löpande text, vilket ofta kan vara fallet i e-postmeddelanden. Tänk på att personuppgifter kan vara mer än namn och personnummer, exempelvis fastighetsbeteckning, e-mailadress osv.

Dokument gällande tjänsteärenden ska sorteras in och sparas i mappar eller i dokumenthanteringssystem, såväl brev som bilagor. Eventuella personuppgifter i dessa



tjänsteärenden får vi behandla så länge vi sparar ner dem till ett tjänsteärende och inte förvarar i e-post.

När du skickat en handling till kommunsekreteraren eller nämndsekreteraren för registrering, radera e-postmeddelandet från din inkorg.

Radera reklam, privata e-postmeddelanden, överflödigt arbetsmaterial och liknande. Övrig e-post ska "städas" bort med förnuft så att endast e-post som väntar på att besvaras finns kvar i inkorgen.

6 Öppna e-post

Inkommen e-post ska öppnas vid minst ett tillfälle varje arbetsdag. Detta gäller även e-postmeddelande skickade från andra sektorer i Nordmalings kommun.

6.1 Tredjlandsöverföring enligt GDPR

Enligt Dataskyddsförordningen (artikel 44) är det som huvudregel förbjudet att överföra personuppgifter till länder utanför EU, så kallad tredjlandsöverföring. Det är endast tillåtet om ett personuppgiftsbiträdesavtal till ett företag lokaliserat utanför EU är tecknat vilket Nordmalings kommun inte har. Att öppna e-post i ett land utanför EU är en tredjlandsöverföring som Nordmalings kommun kan få betala vite för. Det är alltså inte tillåtet att hantera sin arbetsmail om man befinner sig utomlands utanför EU's gränser.

6.2 Privat mobil med arbetsmailen aktiverat i telefonen

En del av Nordmalings kommuns anställda har sin arbetsmail aktiverat till sin privata mobil. Om en anställd ska på resa utanför EU så måste arbetsmailen avaktiveras från den privata mobiltelefon under den period den anställde ska vara utomlands. Detta för att inte en tredjlandsöverföring ska ske med personuppgifter. Vid frågor kontakta Nordmalings kommuns dataskyddsombud.

7 Besvara e-post

Extern och intern e-post som kräver svar ska alltid besvaras **inom 72 timmar**.

Frågor från andra myndigheter ska enligt Förvaltningslagen (FL) besvaras så snart som möjligt, dock senast inom två arbetsdagar. Inom Nordmalings kommun finns flera olika myndigheter vilket gör att även svarstider på interna e-postmeddelanden är viktiga.

Om du inte har möjlighet att lämna ett svar eller besked till frågeställaren ska du meddela att du har mottagit e-postmeddelandet och be att få återkomma med konkret svar eller besked snarast möjligt.



8 Postöppning vid semester eller annan längre frånvaro

Allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar är en grundlagsskyddad rättighet för alla medborgare. Nordmalings kommuns anställda måste vid frånvaro från arbetet se till att arbetsgivaren har möjlighet att ta del av de handlingar som rör verksamheten som inkommit via e-post under tiden.

I kommunen ska extern och intern e-post besvara inom 72 timmar, det finns olika sätt att lösa detta vid frånvaro eller semester;

1. Ge fullmakt åt en kollega som går in och läser e-posten och kan besvara den eller skicka vidare till berörd handläggare
2. Vidarebefordra e-posten till en kollega

Utöver ovanstående bör du göra en regel med automatsvar där du ger avsändaren information om hur du hanterar din post under frånvaron/semestern. *Observera:* hänvisa alltid till en kollega/chef vid brådskande ärenden.

9 Signatur e-postmeddelanden

Det ska *alltid* tydligt framgå att ett e-postmeddelande kommer från Nordmalings kommun. All e-post bör avslutas med en signatur med avsändaruppgifter.

I rutan nedan visas hur en signatur ska se ut enligt Nordmalings kommuns grafiska profil;

[Nn Nn, titel/funktion]
Nordmalings kommun

Tel: 0930-14xxx
Epost: fornamn.efternamn@nordmaling.se

[Hemsida](#) | [Facebook](#) | [Visitnordmaling](#)



**Nordmalings
kommun**

Information om behandling av personuppgifter: <https://www.nordmaling.se/GDPR>



Signaturen i e-posten ställer du in genom att öppna ett nytt e-postmeddelande, klicka på "Signaturer" i menyfältet ovanför det nya meddelandet och välj "signaturer...", välj "Ny" och döp signaturen till ditt namn. Sedan redigerar du din signatur och väljer sedan till höger i rutan att signaturen som du nyss skapat ska användas både vid nya meddelanden och svar/vidarebefordran.