

Tyresö kommuns riktlinjer för hantering av e-post

Sammanfattning:

Vid användning av 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 är en handling allmän om den är *inkommen* till eller *upprättad* hos kommunen. Inkorgens register över inkomna e-postmeddelanden räknas också som allmän handling.

Inkommen e-post ska öppnas – vid minst ett tillfälle – varje arbetsdag. E-postmeddelanden som skickas från en förvaltning till en annan är allmän handling och måste därför öppnas på samma sätt.

Om enheten har en gemensam e-postlåda ska den kontrolleras minst en gång varje arbetsdag.

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 ska du meddela att du har mottagit e-postmeddelandet och be att få återkomma med konkret svar eller besked snarast möjligt.

Huvudregeln är att allmänna handlingar ska sändas till registrator eller motsvarande för diarieföring och arkivering.

Om du är osäker på om ett e-postmeddelande ska diarieföras eller inte – kontakta närmaste registrator eller din chef.

E-post får *inte* användas för att skicka sekretessbelagd information.

Handläggaren måste vid frånvaro från arbetet se till att arbetsgivaren har möjlighet att ta del av de handlingar som inkommer under tiden. Här gäller samma regler för e-post som för vanliga pappersförsändelser som rör verksamheten och har adresserats till handläggaren personligen.

E-postens inkorg är endast en tillfällig förvaringsplats. Detta betyder att du ska rensa inkorgen och utkorgen samt tömma papperskorgen regelbundet; minst en gång per vecka.

E-post får *inte* användas för att skicka sekretessbelagd information.

Innehållsförteckning:

Lagar och regler som reglerar e-posthanteringen	3
Allmän handling och diarieföring.....	3
Sekretessbelagd information via e-post.....	4
Öppna e-post	4
Besvara e-post.....	5
Postöppning vid semester eller annan frånvaro.....	5
Skrivråd	6
Massutskick och kopior	7
Ordning i inkorgen.....	7
Virus	8
Åtgärder vid hot eller trakasserier via e-post.....	8

Lagar och regler som reglerar e-posthanteringen

De bestämmelser som styr e-posthanteringen finns främst i tryckfrihetsförordningen, 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, 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 att frågor från enskilda besvaras så snart som möjligt. Allmänhetens rätt till insyn enligt offentlighetsprincipen får inte försämrats när e-post används.

Det är inte tillåtet att sprida e-post med sexistiskt, pornografiskt eller rasistiskt innehåll.

Allmän handling och diarieföring

Enligt tryckfrihetsförordningen 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 registrator eller motsvarande för diarieföring och arkivering. (I dessa riktlinjer används termen ”diarieföring” för både diarieföring och registrering på postlista)

Handläggaren avgör själv vad som behöver registreras på postlista. E-post som ska diarieföras ska skrivas ut på papper.

Respektive enhet avgör själva om varje enskild tjänsteman ska skriva ut sin egen e-post, eller om man ska ha möjlighet att elektroniskt vidarebefordra e-post till en organisatorisk e-postlåda som bevakas av registrator eller motsvarande. I sådana fall skriver registrator ut den e-post som ska diarieföras.

Handlingar som ska diarieföras:

Allmänna offentliga handlingar och handlingar som berörs av sekretess skrivs ut på papper.

Exempel på handlingar som ska diarieföras:

- Beslut.
- Instruktioner.
- Remisser med svar.
- Inkommande eller utgående handlingar som kräver handläggning.
- Svar på från oss utskickade enkäter (gäller även internt mellan förvaltningar)
- Handlingar som berörs av sekretess ska *alltid* diarieföras.

Handlingar som inte behöver diarieföras:

- En allmän offentlig handling som är ordnad på annat sätt än genom diarieföring, exempelvis genom registrering i ett 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 går enkelt att se om en handling har inkommit eller upprättats. Detta gäller exempelvis fakturor och protokoll.
- En allmän handling som är av uppenbart tillfällig eller ringa betydelse.

Exempel på handlingar som inte behöver diarieföras:

- Kallelser/föredragningslistor (undantaget är kallelser/föredragningslistor till nämnd/styrelse eller facklig samverkan som bör bevaras)
- 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.
- Handling som *inte* är allmän, exempelvis:
 - **Utkast** till beslut eller skrivelser som skickas till en annan myndighet eller enskild för synpunkter blir inte allmän handling vare sig hos avsändare eller mottagare. Observera att remisser som är färdigställda handlingar som expedieras för synpunkter blir allmänna handlingar.
 - **Arbetspapper**, det vill säga handlingar som inte har expedierats och/eller färdigställts.
 - **Minnesanteckningar** och **interna meddelanden** som inte tillför ett ärende nya sakuppgifter. Gäller inte minnesanteckningar som ersätter protokoll.
 - **Privata meddelanden** som inte rör kommunens verksamhet.

Om du är osäker på om ett e-postmeddelande ska diarieföras eller inte – kontakta närmaste registrator eller din chef.

Sekretessbelagd information via e-post

E-post får inte användas för att skicka sekretessbelagd information. 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.

Öppna e-post

Inkommen e-post ska öppnas – vid minst ett tillfälle – varje arbetsdag.

Observera att interna e-postmeddelanden som skickas från en förvaltning till en annan är allmän handling och därför måste öppnas samma dag som meddelandet inkommit.

Besvara e-post

Extern och intern e-post som kräver svar ska alltid besvaras **inom två arbetsdagar**.

Frågor från andra myndigheter ska enligt förvaltningslagen besvaras så snart som möjligt, dock senast inom två arbetsdagar. Inom kommunen 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.

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.

Postöppning vid semester eller annan längre frånvaro

Allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar är en grundlagsskyddad rättighet för alla medborgare.

Handläggaren måste vid frånvaro från arbetet se till att arbetsgivaren har möjlighet att ta del av de handlingar som inkommer under tiden. Här gäller samma regler för e-post som för vanliga pappersförsändelser som rör verksamheten och har adresserats till handläggaren personligen.

När det gäller vanliga pappersförsändelser sker detta vanligtvis med stöd av fullmakt och ett sådant system kan tillämpas även för elektronisk post.

I kommunen ska extern och intern e-post besvaras inom två arbetsdagar. Det finns olika sätt att lösa detta under semestern:

1. Ge behörighet åt en kollega, som går in och läser e-posten och kan besvara den, eller skicka vidare posten.
2. Om du har tillgång till dator med internet under semestern kan du läsa din e-post via länken: <http://epost.tyreso.se>. Du använder samma användarnamn och lösenord som när du loggar in på datorn på arbetet.
3. Vidarebefordra e-posten till en kollega eller förvaltningens/enhetens e-postlåda. Alla medarbetare kan ha tillgång till denna e-postlåda och man kan under sommaren göra upp ett schema för vem som ska öppna e-postlådan.

Utöver ovanstående bör du göra en regel med **automatsvar**, där du ger avsändaren information om hur du hanterar din post under din semester. Observera: Det är *inte* tillåtet att svara att du tar hand om din post efter semestern.

Skrivråd

Rubrik:

Mottagaren bör kunna se vad e-postmeddelandet handlar om redan innan han eller hon öppnar det. Skriv därför en **tydlig rubrik** på ämnesraden. Var helst ännu tydligare – ofta kan hela huvudbudskapet stå på ämnesraden:

Skriv så här . . .	hellre än så här
Inbjudan till föredrag om retorik	Föredrag
Kallelse till möte 5 maj kl 13	Möte
Möte 5 maj – kan inte delta	Re: Möte

Några skrivråd om själva meddelandet:

- Skriv kort. Gå rakt på sak.
- Om du behöver skriva en längre text bör du skriva den i word och bifoga som bilaga till e-postmeddelandet.
- Skriv överskådligt. Skriv korta stycken och lägg en blankrad mellan styckena.
- Använd inte e-posten till dispyter och e-posta inte när du är arg eller upprörd.

Fler skrivråd finns i kommunens Skrivhandledning på intranätet.

Avsändare:

Det ska alltid tydlig framgå att ett e-postmeddelande kommer från Tyresö kommun. All e-post bör avslutas med en brevfot med avsändaruppgifter.

Lägg gärna också in webbadressen till ditt kontor eller din enhet. Så här kan en e-brevfot till exempel se ut:

Exempel

 Pia Persson
 Studievägledare
 Tyresö kommun
 Barn- och utbildningsförvaltningen
 135 81 TYRESÖ
 Besöksadress: Marknadsgänd 2
 Tel: 08-5782 91 00
 Mobil: 070-488 91 00
 pia.persson@tyreso.se
 www.tyreso.se

Hälsnings- och avslutningsfraser:

I e-postmeddelanden bör du inleda med en hälsningsfras. Ett bra och artigt sätt är att följa det hälsningssätt som mottagaren använder till dig.

Som avslutningsfras kan du följa samma princip som för vanliga brev. Som handling är e-brevet likvärdigt med ett vanligt brev. Vanliga brev kan du skriva under direkt efter avslutningsfrasen. Skriv ditt namn och eventuellt din titel.

Ofta har dock den interna e-korrespondensen mera karaktären av informellt meddelande. Då passar det till exempel att avsluta med *Hälsningar*. Det går också bra att avsluta direkt med sitt namn. (I en pågående brevväxling, där man bollar snabba frågor och svar, brukar det kännas naturligt att hoppa över hälsnings- och avslutningsfrasen)

Massutskick och kopior:

Fundera på målgruppen, vilka som behöver läsa ditt e-postmeddelande. Är innehållet i det bifogade dokumentet verkligen av intresse för läsaren, eller kan det förmedlas på ett snabbare och enklare sätt i brevtextern?

Skriv ”för kännedom” om mottagaren inte förväntas agera på e-postmeddelandet. Alternativt skicka en kopia på e-postmeddelandet, vilket signalerar att meddelandet skickat för kännedom.

Använd intranätet till större målgrupper. Tänk på att intranätet passar bättre för många allmänna typer av meddelanden, kallelser, protokoll etcetera där målgruppen är en hel arbetsgrupp, enhet eller förvaltning.

Skicka inte lustigheter, kedjebrev, tiggarebrev med mera i tjänsten oavsett hur behjärtansvärt ändamålet kan upplevas.

Ordning i inkorgen

Tänk på att:

- E-postens inkorg är endast en tillfällig förvaringsplats. Rensa inkorgen och utkorgen samt töm papperskorgen regelbundet; minst en gång per vecka.
- Inkorgens register över inkomna e-postmeddelanden räknas som allmän handling.
- Dokument gällande tjänsteärenden ska sorteras in och sparas i mappar eller i dokumenthanteringssystem, såväl brev som bilagor.
- När du skrivit ut en handling för diarieföring: radera från e-postens inkorg.
- Radera reklam, privat post, 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.

- När du är frånvarande mer än en arbetsdag: se till att handlingar som inkommer öppnas och besvaras. Läs mer under rubriken ”Postöppning vid semester eller annan längre frånvaro”.
- När du avslutar en tjänst inom Tyresö kommun ska din inkorg vara tömd.

Virus

Om du mottar ett e-postmeddelande som misstänker kan innehålla virus; kontakta it-avdelningen innan du tar beslut om du ska radera e-posten eller inte.

Åtgärder vid hot eller trakasserier via e-post

Om du tar emot ett e-postmeddelande med innehåll som du uppfattar som hotfullt eller trakasserande bör du spara meddelandet och informera din närmaste chef. Tillsammans fattar ni beslut om hur situationen ska hanteras, exempelvis om en polisanmälan bör göras.