

Riktlinjer för förtroendevaldas e-post - Norsjö kommun

Dokumenttyp	Dokumentägare	Beslutsinstans	Giltig till
Riktlinje	Kanslienheten	Kommunstyrelsen	2026-12-31
Upprättad av	Fastställd/uppriättad	Reviderad av	Senast reviderad
Ina Jeuthe	2023-xx-xx		
Dokumentet gäller för Förtroendevalda Norsjö kommun			Diarienummer KS-22/0110



Inledning

För att säkerställa att inkomna handlingar hanteras på ett rättssäkert sätt samt att medborgare får korrekt respons på sina synpunkter och frågor har nedan angivna rutin för inkommande e-post till förtroendevalda tagits fram.

Norsjö kommun ska ha hög tillgänglighet för medborgarna och alltid ge ett gott bemötande. Det innebär bland annat att kommunen ska vara tillgänglig via e-post. Dessa riktlinjer ska hjälpa alla förtroendevalda inom kommun att hantera och kommunicera via e-post på ett enhetligt, lagenligt och effektivt sätt.

Tillgång till Office 365

Samtliga förtroendevalda som innehar en kommunägd surfplatta eller dator, tilldelas en kommunal licens för office365 och e-postadress.

När en förtroendevald återlämnar sin surfplatta eller dator, så avslutas licens och e-postadress.

E-post - ett arbetsverktyg

E-post är ett verktyg som ska underlätta för kommunens medarbetare och förtroendevalda att göra sina arbetsuppgifter. Kommunens e-postsystem är ett arbetsredskap som inte ska användas för privat bruk.

Som innehavare av en individuell e-post är det den enskildes ansvar att dagligen öppna och svara på sin e-post. Den förtroendevalda ska även avgöra om något behöver registreras/diarieföras och vidarebefordra till kommunsekreterare.

Frågor som inkommer via e-post ska besvaras så snart som möjligt och senast inom tre arbetsdagar.

Allmän handling och registrering

För e-post gäller samma regler för offentlighet, sekretess och registrering som för pappershandlingar. I princip är all inkommande och utgående post till en myndighet en allmän handling. Enligt lagstiftningen bedöms e-post som inkommen när den ligger i kommunens server. Grundläggande regler om allmänna handlingars offentlighet finns i 2 kap. i tryckfrihetsförordningen. Enligt dessa har var och en rätt att ta del av en handling som är upprättad hos en myndighet eller är inkommen till myndigheten, en så kallad allmän handling, förutsatt att den inte omfattas av sekretess.

E- postmeddelanden kan därför vid begäran komma att lämnas ut som en allmän handling och ska enligt lag lämnas ut senast inom två arbetsdagar.

Vad ska registreras?

Huvudregeln är att all inkommande och utgående e-post är allmän handling och ska därför registreras. Eventuella undantag framgår av kommunens dokumenthanteringsplan. Meddelanden av liten eller tillfällig betydelse (koncept/utkast/reklam) behöver aldrig registreras.

När blir ett e-postmeddelande en allmän handling?

Ett e-postmeddelande räknas som ankommet eller upprättat när det har skickats från eller till annan myndighet, företag eller allmänheten. Det betyder att e-post som skickas mellan kollegor inte inledningsvis räknas som allmänna handlingar, och ska i de flesta fall inte registreras. Interna e-postmeddelanden som tillför något viktigt till ett ärende ska registreras på lämpligt sätt.

De blir då upprättade allmänna handlingar när de registreras. Interna e-postmeddelanden som tillför sakuppgifter till ett ärende och som varken har registrerats eller gällrats (kastats), blir allmänna handlingar när ärendet de tillhör är slutbehandlat.

Gallring av e-post

Meddelanden av liten eller tillfällig betydelse (koncept/utkast/reklam) får rensas från övrig e-post. Interna e-postmeddelanden som inte tillför något viktigt till ett ärende kan gallras när de är inaktuella. Vid en begäran om att få ta del av en handling, är det förbjudet att gallra handlingen innan ärendet om begäran är avslutat (och eventuella beslut har vunnit laga kraft).

Sekretess, känsliga uppgifter och personuppgifter

E-postsystemet bör inte fungera som förvaringsplats för personuppgifter under en längre tid. Om en bedömning gjorts att uppgifterna ska sparas ska de flyttas över från e-postsystemet till diariesystemet. När detta är gjort kan e-postmeddelandet tas bort.

Integritetskänslig eller sekretessbelagd information ska aldrig skrivas i ärenderubriken eller i e-postmeddelandet.

Känsliga eller sekretessbelagda personuppgifter får inte behandlas eller sparas i e-postsystemet. Om denna typ av personuppgifter inkommer ska inte meddelandet vidarebefordras eller besvaras. Skicka aldrig känsliga eller extra skyddsvärda personuppgifter via e-post, till exempel uppgifter om någons hälsa, religiösa åskådning, politiska åsikter (undantag gäller rörande aktiva förtroendevalda) eller andra integritetskänsliga och extra skyddsvärda uppgifter.

Läs mer om vilka uppgifter som får skickas och sparas i kommunens riktlinjer för informationssäkerhet.

Säkerhet

Tänk på att iaktta försiktighet med att öppna bifogade filer från okänd avsändare. Bifogade filer kan innehålla skadlig kod som till exempel virus.

Öppna aldrig en fil eller klicka på en länk om du känner dig osäker. Kontakta IT-support för råd och hjälp: 0918-14288

Hot och trakasserier

E-postmeddelande med innehåll som uppfattas som hotfullt eller trakasserande ska sparas av mottagaren då det kan utgöra bevismaterial vid en eventuell polisanmälan.

Beredskapssamordnare ska snarast informeras om innehållet. Hot och trakasserier ska polisanmälas.

Läs mer i Riktlinjer och rutiner personsäkerhet för anställda inom Norsjö kommun.

Kommunicera effektivt

E-post är en effektiv kommunikationskanal som snabbt når fram till många. Flödet av e-post är stort och det finns några saker att tänka på för att begränsa mängden och underlätta för mottagaren att ta till sig e-postmeddelandet.

- E-post är bra för kort och enkel information som inte kräver förklaringar. När ett snabbt svar behövs eller när något behöver diskuteras är ett telefonsamtal eller personligt möte att föredra.
- Skriv en tydlig rubrik i ämnesraden så att mottagaren förstår vad e-post-meddelandet handlar om.
- Skriv aldrig känslig information i ärenderaden som till exempel personuppgifter.
- Skicka bara e-post till de som verkligen berörs. Undvik ”svara alla” och undvik att skicka kopia om det inte är nödvändigt.
- Använd klarspråk och en bra ton. Anpassa språket till mottagaren och sammanhanget.

Har du frågor om e-post, allmänna handlingar och registrering?

Kontakta kommunsekreterare Ingela Lidström, ingela.lidstrom@norsjo.se eller Ina Jeuthe, digitaliseringssamordnare, ina.jeuthe@norsjo.se