



**Åtvidabergs  
kommun**

## **Riktlinjer för hantering av e-post i Åtvidabergs kommun**

ÅKF: 2017:10

Dnr: ATVKS 2018-00486 003

Antagen: Kommunfullmäktige § 71, 2017-09-27

Reviderad: Kommunfullmäktige § 100, 2018-09-26

Dokumentansvarig förvaltning: Kommunledningsförvaltningen

Dokumentet gäller för: Åtvidabergs kommun

Dokumentet gäller till och med: 2022-12-31



## Innehållsförteckning

Sammanfattning .....	3
Användning av e-post .....	4
Olika former av epostbrevlådor .....	4
Funktionsbrevlåda .....	4
Bevakning av funktionsbrevlåda .....	5
Individuell epostbrevlåda .....	5
Besvara e-post.....	6
Postöppning vid semester eller annan längre frånvaro .....	6
Vidarebefordring av e-post till privat e-postadress .....	7
Innehåll och utformning av e-postmeddelanden .....	7
Layout och grafisk profil .....	7
Rubrik/ämnesrad.....	7
Avsändare:.....	8
Korrekt språk .....	8
Netikett .....	9
Lagar och regler som reglerar e-posthanteringen.....	10
Allmän handling och diarieföring .....	10
Handlingar som ska diarieföras: .....	10
Handlingar som inte behöver diarieföras:.....	11
E-post och dataskyddsförordningen (GDPR) .....	11
Förändrat arbetssätt gällande e-post .....	11
Känsliga personuppgifter och sekretessbelagd information via e-post.....	12
Information till registrerade .....	13
Personer som omnämns i e-post .....	13
Virus.....	13
Åtgärder vid hot eller trakasserier via e-post .....	13
Kontroll och loggning av e-post.....	13
Relaterade dokument .....	14



## Sammanfattning

Mycket av kommunens kommunikation internt och externt sker via e-post. Denna riktlinje är framtagen för att alla inom kommunen, anställda så väl som förtroendevalda ska hantera och kommunicera via e-post på ett enhetligt, lagenligt och effektivt sätt.

Kommunalförbundet ITSAM har enligt ITSAM-avtalet ansvaret för IT med tillhörande underliggande policys, instruktioner, rutiner och riktlinjer samt rätten att förändra, ta bort, eller lägga till i den samma och i dess underliggande dokumentstruktur. Denna riktlinje utgör ett komplement till ITSAMS riktlinjer och fokuserar på de verksamhetsspecifika delarna i användandet av e-post som är förbehållna Åtvidabergs kommun.

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.

Handläggare med tillgång till kommunens ärendehanteringssystem eller ett förvaltningsspecifikt verksamhetssystem ska som huvudregel själv registrera inkomna handlingar via e-post i pågående ärenden. I andra fall ska e-postmeddelandet skickas till registrator för registrering.

Inkommen e-post ska öppnas – vid minst ett tillfälle – varje arbetsdag. Om en verksamhet har en funktionsbrevlåda ska även den kontrolleras minst en gång varje arbetsdag. 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-post får *inte* användas för att skicka känsliga personuppgifter eller sekretessbelagd information över öppna nät utan kryptering.

E-post omfattas av dataskyddsförordningen vilket innebär att vi måste anamma ett förändrat arbetssätt. E-postens inkorg och utkorg är till exempel endast tillfälliga förvaringsplatser och e-post ska inte lagras i epostsystemet någon längre tid. Detta betyder att inkorgen och utkorgen ska rensas regelbundet. Epostsystemet får inte användas som ett ärendehanteringssystem eller arkiv.



## Användning av e-post

Åtvidabergs kommun tilldelar sina anställda och förtroendevalda en kommunal e-postadress. Förtroendevalda erhåller en adress via en beställning till ITSAM genom kommunledningsförvaltningens kansli och anställda genom beslut av anställande chef.

Kommunala e-postadresser ska inte användas för privat e-post annat än i undantagsfall. Den kommunala e-postadressen ska användas som ett led i tjänsteutövningen.

E-postadressen och den information som skickas till eller från adressen tillhör Åtvidabergs kommun med undantag för privata meddelanden och meddelanden som skickats till en enskild i egenskap av fackligt förtroendevald eller som företrädare för ett politiskt parti.

Privata e-postmeddelanden är normalt inte allmän handling trots att de skickats till en @atvidaberg.se adress. Åtvidabergs kommun förbehåller sig dock rätten att gå in i anställdas individuella e-post brevlådor för att till exempel kunna verkställa en begäran om utlämnade av allmän handling. Se mer under avsnittet Kontroll och loggning av e-post.

### Olika former av epostbrevlådor

I Åtvidabergs kommun skiljer vi på två typer av epostbrevlådor, funktionsbrevlådor, kopplad till en officiell e-postadress och individuella brevlådor knutna till en personlig e-postadress.

### Funktionsbrevlåda

En funktionsbrevlåda utgör den officiella adressen till en enhet eller verksamhet myndigheten och är inte knuten till enskild person t.ex.kommun@atvidaberg.se, miljo@atvidaberg.se

I första hand bör allmänhetens första kontakt via e-post med kommunen styras till funktionsbrevlådorna. Detta för att förenkla kommunens hantering i fråga om registrering av allmänna handlingar.

### Kvittens av e-brev till funktionsbrevlåda

E-post som kommer till en funktionsbrevlåda bör kvitteras via ett autosvar. Vid utformning av autosvar ska kommunens grafiska profil följas. Informationsenheten kan ge vidare råd och tips i utformningen av autosvar.



### *Exempel*

Åtvidabergs kommun har mottagit ditt meddelande. Vi läser inkommande e-post varje arbetsdag. I princip blir all inkommande post till Åtvidabergs kommun blir allmän handling. Det innebär bland annat att allmänheten och massmedier som huvudregel har rätt att ta del av innehållet i ditt meddelande.

När du skickar e-post till Åtvidabergs kommun innebär det att vi kommer att behandla dina personuppgifter i enlighet med dataskyddsförordningens bestämmelser. Läs mer om hur vi hanterar personuppgifter på vår webbplats:

<https://www.atvidaberg.se/kommun-och-politik/beslut-insyn-och-rattssakerhet/behandling-av-personuppgifter>



Åtvidabergs  
kommun

Kommunledningsförvaltningen

### **Bevakning av funktionsbrevlåda**

Post till en officiell e-postadress (funktionsbrevlåda) ska bevakas löpande och inkommande allmänna handlingar ska tas om hand minst en gång per dag under vardagar.

Brevlådan får inte lämnas obevakad under frånvaro, inte ens vid sjukdom eller semester. Om en funktionsbrevlåda har tagits i bruk ska minst två personer utses med ansvar för att bevakna inkommen post.

### **Individuell epostbrevlåda**

Individuell brevlåda är en brevlåda som är knuten till en enskild person och ska bevakas på samma sätt som funktionsbrevlåda där inkommande allmänna handlingar omgående och utan dröjsmål ska tas om hand för registrering och handläggning.

### **Bevakning av individuell epostbrevlåda**

Individuell epostbrevlåda ska kontrolleras av användaren varje arbetsdag. Brevlådan får inte lämnas obevakad under frånvaro, inte ens vid sjukdom eller semester. Det innebär att epostbrevlådan måste kontrolleras minst en gång per arbetsdag.

Varje förvaltning har ett ansvar att se till att det finns en upprättad rutin för hur individuella brevådor bevakas vid frånvaro. Till exempel att en kollega ges behörighet att kontrollera brevlådan under frånvaro eller att e-posten vidarebefordras till en funktionsbrevlåda.

Arbetsgivaren har för att uppfylla myndighetens skyldigheter om allmänna handlingars offentlighet rätt att gå in i enskilda användares epostbrevlåda för att kunna verkställa ett handlingsutlämnade. Se mer under avsnittet Kontroll och loggning av e-post.



### Besvara e-post

E-post är ett medium där avsändaren i högre grad än vid ett traditionellt brev förväntar sig ett snabbt svar. E-post som kräver svar ska därför besvaras relativt snabbt, normalt ska ett svar inte dröja längre än två till tre arbetsdagar. Ett svar kan dock utgöras av ett meddelande om att e-postmeddelandet tagits emot och en upplysning om uppskattad handläggningstid av ärendet i övrigt.

### Postöppning vid semester eller annan längre frånvaro

Allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar är en grundlagsskyddad rättighet för alla medborgare. Handläggaren måste därför vid frånvaro från arbetet se till att arbetsgivaren har möjlighet att ta del av de handlingar som inkommer under tiden.

Varje förvaltning har ett ansvar att se till att det finns en upprättad rutin för hur individuella brevlådor bevakas vid frånvaro. Det finns olika sätt att lösa detta under semestern:

1. Ge fullmakt/behörighet åt en kollega, som går in och läser och vid behov besvarar e-posten.
2. Vidarebefordra e-posten till en kollega eller till enhetens eller förvaltningens funktionsbrevlåda.

Utöver ovanstående bör ett autosvar läggas in där avsändaren får information om hur e-posten hanteras under frånvaron. Observera det är *inte* tillåtet att svara att e-post tas om hand om efter semestern då det är i strid med reglerna i tryckfrihetsförordningen och offentlighets- och sekretesslagen.

Exempel på autosvar vid frånvaro:

#### *Exempel*

Hej!

Jag har semester 25/6 till 6/7.

Under denna period vidarebefordras mail till denna adress till [kommun@atvidaberg.se](mailto:kommun@atvidaberg.se) för handläggning.

Med vänlig hälsning

Jonas Fredriksson  
Kanslichef

*När du skickar e-post till Åtvidabergs kommun innebär det att vi kommer att behandla dina personuppgifter i enlighet med dataskyddsförordningens bestämmelser. Läs mer om hur vi hanterar personuppgifter på vår webbplats:*

<https://www.atvidaberg.se/kommun-och-politik/beslut-insyn-och-rattssakerhet/behandling-av-personuppgifter>



### Vidarebefordring av e-post till privat e-postadress

Automatisk vidarebefordring av e-post till en privat e-postadress är inte tillåten om det sker utan att myndigheten först getts möjlighet att ta ställning till om handlingen ska registreras eller på annat sätt tas om hand för handläggning.

Dataskyddsförordningen innehåller även bestämmelser om att personuppgifter inte får spridas i onödan.

### Innehåll och utformning av e-postmeddelanden

E-post används i allt högre utsträckning vid formell korrespondens. Vid upprättande av ett e-postmeddelande är det därför viktigt att först avgöra om meddelande har en informell eller en formell innebörd och anpassa språkbruket därefter.

E-post som är eller kan uppfattas som myndighetsutövning ska ha samma språk, innehåll och utförande som annan myndighetskorrespondens.

### Layout och grafisk profil.

E-post är ett viktigt kommunikationsmedel. Det ska därför tydligt framgå att ett e-postmeddelande kommer från Åtvidabergs kommun. Det innebär att den grafiska profilen ska följas även vid kommunikation via e-post i den mån det är möjligt utifrån de begränsningar som kan finnas i kommunens e-postprogram.

Av den grafiska profilen framgår att Helvetica ska användas till rubriker, ingresser, mellanrubriker och faktatext och Times New Roman till brödtext. Det framgår inte av den grafiska profilen, men av praktiska skäl är Outlooks förvalda typsnitt Calibri är också tillåtet. Även oformaterad text tillåten, exempelvis vid användning av webbmailkonto.

Fet text i rubriker, mellanrubriker, uppräkningspunkter och liknande används om behov finns för att underlätta läsning, exempelvis om meddelandet är extra långt eller vid utskick av nyhetsbrev via e-post. För styckesindelning används blankrad mellan styckena. I övrigt används som grundregel ingen annan formgivning.

Bakgrundsbilder eller andra symboler som kan uppfattas som störande eller överflödiga i sammanhanget, exempelvis färgglada gubbar, animerade figurer, filmsnuttar med mera är inte tillåtna. Eklövet som ingår i kommunens grafiska profil ska inte användas vid kommunikation via e-post.

### Rubrik/ämnesrad

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

<b>Skriv så här:</b>	<b>hellre än så här:</b>
Inbjudan till föredrag om retorik	Föredrag
Kallelse till budgetmöte 5 maj kl 13, Yxningen	Budgetmöte



Budgetmöte 5 maj – kan inte delta

Re: Budgetmöte

Skriv aldrig känslig information i ämnesraden, till exempel personuppgifter.

**Avsändare:**

Det ska alltid framgå att ett e-postmeddelande kommer från Åtvidabergs kommun det sker genom att all e-post ska avslutas med en brevfot med avsändaruppgifter enligt nedanstående mall:

Hälsningar

Joakim Karlsson  
Kommunsekreterare



Åtvidabergs  
kommun

Kommunledningsförvaltningen  
Åtvidabergs kommun  
Box 206  
597 25 Åtvidaberg

Besöksadress; Adelswärdsgatan 7  
Telefon: 0120-831 13  
Växel: 0120-830 00  
[www.atvidaberg.se](http://www.atvidaberg.se)

*Läs mer om hur vi hanterar personuppgifter på vår webbplats:*

<https://www.atvidaberg.se/kommun-och-politik/beslut-insyn-och-rattssakerhet/behandling-av-personuppgifter>

Anpassningar av brevfoten kan göras vad gäller hälsningsfrasen och om direktnummer och mobiltelefon ska stå med eller inte. Lägg gärna också in webbadressen till ditt kontor eller din enhet.

Kommunens slogan *Kommunen med framåtanda* bör inte stå med i signaturen hos verksamheter som arbetar med myndighetsutövning. Vid tveksamhet kring brevfotens utformning rådfråga kommunledningsförvaltningens informationsenhet.

En hänvisning om hur vi hanterar personuppgifter enligt dataskyddsförordningen ska finnas med.

**Korrekt språk**

I formella sammanhang och vid ren myndighetsutövning är det lämpligt att följa de skrivregler som finns framtagna för offentlig förvaltning i Sverige, se till exempel departementsserien "Myndigheternas skrivregler".





Undvik att skriva extra utropstecken, understrykningar, färgmarkeringar eller att skriva ut hela ord eller meningar med versaler för att uttrycka känslor. Det är tillåtet att använda så kallade smilisar för att uttrycka känslor förutsatt att det görs med måtta och i informella och interna sammanhang. Smilisar får inte användas vid formell myndighetskommunikation

Några råd:

- 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.

#### 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 ett e-postmeddelande likvärdigt med ett vanligt brev. Genom att du använder dig av en signatur se under avsnittet *Avsändare* får du automatiskt en lämplig avslutningsfras.

#### Netikett

E-posttjänsten i Åtvidabergs kommun får inte användas för att distribuera material som kan uppfattas som falskt, kränkande, diskriminerande, obscen, hotfullt eller på annat vis olagligt eller olämpligt. Detta inkluderar stötande humor, kedjebrev, ”hat”-material och grafik/bilder som är kränkande eller nedsättande.

Det är viktigt att komma ihåg att den som skickar ett e-postmeddelande normalt saknar kontroll över meddelandets vidare spridning. All e-post som skickas till, från kommunen är också som en grundregel att betrakta som allmän handling. Därför är det viktigt att e-postanvändaren utformar sitt meddelande så att han eller hon kan stå för innehållet i alla sammanhang.

#### Kopior och vidarebefordring av e-post

Hantering av e-post tar mycket tid för samtliga förvaltningar. Avsändaren ska därför alltid fundera på målgruppen. Är samtliga mottagare berörda av meddelandet? Är innehållet i de bifogade dokumenten verkligen av intresse för läsaren, eller kan det förmedlas på ett snabbare och effektivare sätt i brevtexten?

Försök att välja ut de personer som verkligen är berörda av innehållet och undvik att inkludera alltför många mottagare i meddelandet. Avsändaren bör också vara försiktig med att slentrianmässigt vidarebefordra e-post till andra än de som direkt berörs av meddelandet i sin helhet. Skriv för kännedom om mottagaren inte förväntas agera på e-postmeddelandet. Alternativt lägg in mottagaren under Kopia i e-postformuläret, vilket signalerar att meddelandet skickats för kännedom.



## Lagar och regler som reglerar e-posthanteringen

De bestämmelser som styr e-posthanteringen finns främst i tryckfrihetsförordningen, sekretesslagen, förvaltningslagen, arkivlagen, dataskyddsförordningen 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, diarietföring 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 innebär att det vilar ett stort ansvar på den enskilda medarbetaren att säkerställa att e-post som kommer till den individuella e-postadressen hanteras enligt gällande bestämmelser.

## Allmän handling och diarietföring

Enligt tryckfrihetsförordningen är en handling allmän om den är *inkommen* till eller *upprättad* hos kommunen. Inkorgens register över inkomna och skickade e-postmeddelanden räknas också som allmän handling.

Huvudregeln är att allmänna handlingar ska diarietföras. Det finns dock många undantag vad gäller handlingar av till exempel tillfälliga eller ringa betydelse. Vilka handlingar som ska och inte ska diarietföras framgår av kommunstyrelsens antagna dokumenthanteringsplaner.

Handläggare som har tillgång till kommunens ärendehanteringssystem och eller förvaltningsspecifika verksamhetssystem ska själv diarietföra in- och utgående e-post i respektive ärende. Har handläggaren inte tillgång till ett ärendehanteringssystem ska e-post som ska registreras vidarebefordras till registrator.

Om du är osäker på om ett e-postmeddelande ska diarietföras eller inte – kontakta förvaltningens registrator eller kommunledningsförvaltningens kanslienhet för råd och hjälp.

### Handlingar som ska diarietföras:

Allmänna offentliga handlingar och handlingar som berörs av sekretess ska diarietföras i kommunens ärendehanteringssystem eller i myndighetsspecifikt verksamhetssystem. Till exempel:

- Beslut.
- Instruktioner.
- Remisser med svar.
- Inkommande eller utgående handlingar som kräver handläggning.
- Handlingar som berörs av sekretess ska som huvudregel alltid diarietföras



### 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. Till exempel:
  - Enklare förfrågningar från allmänhet som direkt kan besvaras utan egentlig handläggning.
  - Inkomna handlingar som inte rör kommunens verksamhet.
  - Reklam.

### E-post och dataskyddsförordningen (GDPR)

Dataskyddsförordningen styr hur vi får använda/behandla personuppgifter i samhället. E-post innehåller nästan alltid personuppgifter. Det betyder att dataskyddsförordningen gäller för e-post, precis som för alla annan personuppgiftsbehandling. Det innebär även att vi bara får behandla personuppgifter i e-post om vi har en rättslig grund som tillåter behandlingen.

Det som skiljer e-post från annan uppgiftshantering är att innehållet oftast är okänt när e-posten kommer in till verksamheten. Utgångspunkten är att en verksamhet behöver ta hand om inkommande post. Myndigheter kan som regel behandla personuppgifter i inkommande e-post med stöd av att det är en arbetsuppgift av allmänt intresse.

Även den lagliga grunden ”rättslig skyldighet” kan läggas till grund för behandling av personuppgifter i sådan e-post, till exempel dokumentationskrav i förvaltningslagen eller annan speciallagstiftning. Inom den verksamhet som kommuner bedriver frivilligt används ofta den lagliga grunden intresseavvägning. Den 25 maj upphör den möjligheten. Det följer av dataskyddsförordningen att myndigheter inte får åberopa denna lagliga grund när de fullgör sina uppgifter.

### Förändrat arbetssätt gällande e-post

Dataskyddsförordningen påverkar även vår e-posthantering och kräver att vi förändrar vårt arbetssätt och våra rutiner kring hantering av personuppgifter i e-post. Samma regler gäller vare sig du skickar e-post internt eller externt.

Grundregel är att hantering av personuppgifter ska främst ske i system, inte i e-post. Den tid som en personuppgift lagras i e-posten ska begränsas till ett strikt minimum. Använd därför e-post för att kommunicera, inte lagra. Spara aldrig mejl med personuppgifter i Outlook "för att det kan vara bra att ha".

Detta innebär att när du skickat eller tagit emot e-post ska informationen antingen registreras i ett verksamhetssystem. Kommunens dokumenthanteringsplaner anger vilka handlingar vi får gallra och vilka som ska bevaras. Meddelande av kortvarig betydelse (t ex enklare frågor, reklam med mera) får och ska gallras omgående.



Sprid inte personuppgifter i onödan. Om möjligt avidentifiera personuppgifter i löpande text. Skicka bara personuppgifter till dem som behöver uppgifterna för sitt arbete.

Om du skickar e-post till många samtidigt, överväg om adresserna ska skrivas i fältet för dold kopia (bcc). Vid externa utskick ska fältet för dold kopia användas som huvudregel.

### **Känsliga personuppgifter och sekretessbelagd information via e-post**

I e-posten får du inte alls behandla eller spara personuppgifter som är känsliga eller sekretessbelagda. Om känsliga eller sekretessbelagda personuppgifter inkommer kan du till exempel inte vidarebefordra eller svara på mailet när det innehåller uppgifterna.

Skicka därför aldrig känsliga eller extra skyddsvärda personuppgifter via e-post, till exempel uppgifter om någons hälsa, religiösa åskådning eller politiska åsikter (undantag gäller rörande aktiva förtroendevalda). Undvik även att skicka andra integritetskänsliga och extra skyddsvärda uppgifter som exempelvis lönebesked, värderingar av en person såsom social förmåga eller provresultat via e-post.

Detta innebär att e-post inte får användas för att skicka sekretessbelagd information om det inte sker genom kryptering. Kommunen kan dock inte förhindra att allmänheten skickar in känsliga uppgifter till kommunen.

I de fall vi ändå behöver skicka e-post som innehåller känsliga personuppgifter eller sekretessbelagd information så krävs att särskilda säkerhetsåtgärder vidtas. Med säkerhetsåtgärder avses till exempel att vi endast skickar till identifierade användare vars identitet är säkerställd med en teknisk funktion som kryptering, engångslösenord eller motsvarande. Känsliga personuppgifter ska vid överföring via öppet nät alltid förses med krypteringskydd.

Huvudregeln är att handlingar som är belagda med sekretess ska diarieföras. Sekretessbelagda uppgifter som inkommer via e-post ska omgående diarieföras på ett ärende i kommunens dokument- och ärendehanteringssystem eller i ett förvaltningsspecifikt verksamhetssystem och sedan raderas från e-postens inkorg. Mer information kring detta återfinns i kommunalförbundet ITSAMs policy för utbyte av sekretessbelagd digital information mellan interna och externa parter.

### **E-post inom den kommunala hälso- och sjukvården?**

Inom hälso- och sjukvården gäller särskilda bestämmelser utifrån Socialstyrelsens föreskrifter - Informationshantering och journalföring inom hälso- och sjukvården. Föreskrifterna innehåller bestämmelser om hantering av patientuppgifter över öppna nät som innebär att överföring av patientuppgifter ska göras på ett sådant sätt att ingen obehörig kan ta del av uppgifterna. Det gäller även för e-post och innebär i praktiken ett krav på att patientuppgifterna i ett e-postmeddelande ska krypteras på ett sådant sätt att endast den avsedda mottagaren kan ta del av dem.

### **Hur gör jag om någon skickar e-post till mig med känsliga personuppgifter eller sekretessuppgifter?**

Om någon skickar känsliga personuppgifter eller sekretessuppgifter så innebär det inte att denne har gett sitt samtycke till att hantera personuppgifter per e-post.



Den enskilde har ingen information om vilka säkerhetsåtgärder som kommunen har vidtagit för e-posthantering (t.ex. kryptering) och ett samtycke är därför inte aktuellt. Tänk därför på att du inte svarar genom att skicka med det innehåll som omfattas av sekretess. Dessa uppgifter måste tas bort i svarsmejlet.

### **Information till registrerade**

När någon skickar e-post till kommunen är utgångspunkten att vi måste informera dem om hur vi hanterar deras personuppgifter. Det gör vi enklast genom ett svar eller ett autosvar med länk till kommunens webbsida där vi mer utförligt beskriver hur kommunen hanterar personuppgifter.

### **Personer som omnämns i e-post**

Om en person skickar e-post och nämner en tredje person i meddelandet så kan vi enligt bestämmelserna i dataskyddsförordningen behöva informera den tredje personen om att kommunen behandlar personuppgifter om hen. 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. Dataskyddsförordningen kräver inte att vi skaffar eller behandlar 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 eller i andra vardagliga meddelanden, anser Datainspektionen att det normalt sett är oproportionerligt att kräva att den tredje personen informeras särskilt.

### **Virus**

Om du mottar ett e-postmeddelande som misstänks kan innehålla virus; kontakta kommunalförbundet ITSAM innan du tar beslut om du ska radera e-posten eller inte.

Mer information hittar du i ITSAMs informationssäkerhetsinstruktion.

### **Åtgärder vid hot eller trakasserier via e-post**

E-postmeddelande med innehåll som uppfattas som hotfullt eller trakasserande ska sparas av mottagaren då det kan utgöra bevismaterial vid en eventuell polisanmälan. Närmaste chef ska informeras om innehållet. Hot och trakasserier ska polisanmälas.

### **Kontroll och loggning av e-post**

Till följd av arbetsledningsrätten har arbetsgivaren rätt att kontrollera att gällande lagstiftning och riktlinjer efterföljs. Det förutsätter att information delgivits om att kontroller sker och att användaren tagit del av arbetsgivarens regler.

Om de uppgifter som registreras vid loggning av e-post, internettrafik, telefoni eller verksamhetssystem direkt eller indirekt går att knyta till en enskild individ är de att betrakta som personuppgifter. Kontroll av sådana uppgifter måste därför leva upp till personuppgiftslagens krav. Det innebär bland annat att kontroll bara



får ske om kommunens intresse av att göra kontrollen väger tyngre än den anställdes intresse av skydd mot kränkning av den personliga integriteten.

En kontroll får dock **aldrig** göras i syfte att efterforska om en medarbetare har utnyttjat sin meddelarfrihet! Om det vid en granskning i annat syfte visar sig att en anställd har haft kontakter med media inom ramen för meddelarfriheten, får detta inte efterforskas närmare. En kontroll av misstänkt felaktig användning av kommunikationsutrustning får alltså inte innebära att en sådan grundlagsstridig efterforskning sker.

Kontrollen sker genom loggning d.v.s. registrering av internettrafik till och från kommunen. I denna logg kan enskilda användare identifieras genom avsändare, mottagare samt e-postrubrik identifieras.

Kommunen kontrollerar inte innehållet i e-postloggar som sänts till eller från datoranvändarens ”egen brevlåda” med följande undantag:

- Kommunen kan komma att ta del av de uppgifter som finns i ett e-postmeddelande om det är nödvändigt för att kunna fullgöra en rättsliga skyldighet som till exempel skyldigheter om allmänna handlingars offentlighet.

De krav som offentlighetsprincipen ställer på kommunen medföra dock inte en rätt för kommunen att ta del av vad som tydligt framgår är arbetstagarens privata e-post. Kommunen ska omedelbart avbryta läsningen av ett e-postmeddelande som han eller hon inser är privat.

- Kommunen eller ITSAM kan komma att ta del av uppgifter som finns i ett e-postmeddelande om det är nödvändigt vid fara för informationssäkerheten, t.ex. vid virus eller hackerangrepp.
- Kommunen kan komma att ta del av uppgifter i ett e-postmeddelande om det föreligger skälig misstanke om brott och eller oegentligheter.
- Kommunen kan komma att ta del av uppgifter i ett e-postmeddelande om det finns välgrundade misstankar att arbetstagare missbrukar it-utrustning och it-system i strid med dessa eller andra riktlinjer.

Beslut om kontroll och loggning får endast tas av kommunchef, förvaltningschef eller säkerhetsskyddschef.

Beslut om att få åtkomst till e-postkonto för att säkerställa efterlevnad av offentlighetsprincipen får tas av kommunchef, förvaltningschef och kanslichef.

#### Relaterade dokument

Informationssäkerhetsinstruktion Användare. Personal, Kommunalförbundet  
ITSAM