



**MORA
KOMMUN**

**Riktlinje för
E-posthantering**
i Mora kommun



Innehåll

Riktlinjer för e-posthantering	3
Syfte	3
Omfattning	3
E-postadresser	3
Angränsande styrdokument.....	4
Ansvar för efterlevnad.....	4
Allmänna och offentliga handlingar.....	4
Gallrings- och rensningsregler.....	4
Personuppgifter i e-post	4
Hantering av personuppgifter i e-postinkorgen	5
E-postsignatur.....	5
Information om behandling av personuppgifter	6
Kvittens	6
E-post vid frånvaro.....	6
Privat e-post.....	6
Integritet.....	6

Fastställd av tillförordnad kommundirektör, Anna Nises Borgström 14 oktober 2024, KS 2024/51

Riktlinjer för e-posthantering

Mycket av kommunens interna och externa kommunikation 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

Syftet med denna riktlinje är att synliggöra de förhållningssätt som krävs för att följa nedanstående lagstiftning som Mora kommun har att förhålla sig till.

- Offentlighets- och sekretesslagen
- Tryckfrihetsförordningen
- Dataskyddsförordningen (DSF)

Omfattning

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

E-postadresser

Mora kommun skiljer på två typer av e-postbrevlådor, *funktionsbrevlåda* och *individuell brevlåda*.

Funktionsbrevlådan är en officiell e-postadress som exempelvis mora.kommun@mora.se. Varje myndighet ska ha en funktionsbrevlåda och för vissa specifika tjänster som exempelvis för dataskyddsombud, valsamordnare etcetera, kan det vara att föredra. Allmänhetens första kontakt med kommunen via e-post, bör i möjligaste mån styras till en funktionsbrevlåda för att förenkla registrering och hantering av allmänna handlingar.

Den *individuella brevlådan* är knuten till en enskild person. All anställd personal och förtroendevalda med uppdrag ges en personlig e-postadress enligt strukturen förnamn.efternamn@mora.se.

Brevlådan ska på samma sätt som funktionsbrevlådorna övervakas så att inkommande allmänna handlingar omgående och utan dröjsmål tas om hand för registrering och eventuell handläggning.

Alla anställda och förtroendevalda ska hålla sig väl informerade om de lagar och angränsande styrdokument som gäller för kommunens interna och externa kommunikation.

De lagar som i första hand ska beaktas är:

- **Offentlighets- och sekretesslagen**
Offentlighets- och sekretesslagen reglerar hur allmänna handlingar ska registreras samt vad som ska sekretessbeläggas. Handlingar ska som huvudregel registreras i respektive nämnds diarie- och ärendehanteringssystem. E-postmeddelanden är allmänna handlingar 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 inkomna handlingar 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 i princip alltid personuppgifter, vilket betyder att DSF även gäller för e-post som för all annan behandling av personuppgifter.

Angränsande styrdokument

- Informationssäkerhetsinstruktion användare
- Respektive nämnds informationshanteringsplan
- Rutinbeskrivning för utlämnande av begäran om allmän handling

Ansvar för efterlevnad

Chefer på alla nivåer är ansvariga för att funktionsbrevlådor minst har en medarbetare med uttalat ansvar att läsa e-posten varje vardag. Chefer har även ansvar för att medarbetarnas individuella brevlådor hanteras i enlighet med denna riktlinje.

Anställda och förtroendevalda med en e-post som tilldelats av kommunen, ansvarar för att den egna e-posten används i enlighet med vad som beslutats i denna riktlinje.

Allmänna och offentliga handlingar

Huvudregeln är att handlingar som kommer in, skickas eller upprättas av kommunen är allmänna 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, till exempel utgående e-post. E-post eller handling som är inkommen till eller skickas från en individuell brevlåda och bedöms som en allmän handling ska registreras utan dröjsmål.

Handläggare registrerar i första hand handlingarna själv. Den som inte har möjlighet till detta vidarebefordrar mejlet till aktuell funktionsbrevlåda.

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

Gallrings- och rensningsregler

E-post som är allmänna handlingar får endast gallras om det finns stöd i nämndens informationshanteringsplan (IHP) eller om det finns annat beslut om gallring.

E-post som är allmänna handlingar ska registreras eller förvaras i ett diarie- eller verksamhetssystem och ska därefter rensas från e-postlådan (se nedan om hantering av personuppgifter i e-postsystemet).

E-post som inte är allmän handling ska rensas löpande vilket inte utgör gallring och kräver därmed inget beslut.

Personuppgifter i e-post

E-postsystemet ska i möjligaste mån inte användas för att skicka personuppgifter.

Skicka endast personuppgifter till dem som behöver uppgifterna för sitt arbete. Känsliga och andra personuppgifter som är integritetskänsliga ska inte skickas via e-post, vilket gäller internt som externt. Om personuppgifter ändå skickas med e-post och bedöms som integritetskänsliga, ska e-postsystemet TDialog (säkra meddelanden) användas. Tjänsten TDialog (säkra meddelanden) hittar du bland verktygen på det nya intranätet.

Inkomna meddelanden från enskild som innehåller 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.

Viktigt att tänka på vid inkomna meddelanden är:

- Säkerställ innan svar att personuppgifterna i ursprungsmeddelandet tagits bort.
- Meddela den enskilda om att kommunen behandlar personuppgifterna.

När e-post inkommer från enskilda kan kommunen stödja sig på ”allmänt intresse” som rättslig grund. Det finns alltså en grund att behandla personuppgifter för en kommun när kommunen tar emot e-post.

Om personuppgifterna ska behandlas vidare 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 eller ett allmänt intresse.

Hantering av personuppgifter i e-postinkorgen

Det är olämpligt att använda e-postinkorgen för att förvara personuppgifter 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. E-posten ska därför inte ses och användas som ett arkiv där mejl som är ”bra att ha” sparas.

När ett mejl som innehåller personuppgifter inkommer till din e-post ska ställning tas 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 och därefter raderas.

Om en enskild skickar e-post och nämner en tredje person i meddelandet så kan du även behöva informera tredje person om att personuppgifter behandlas. En sammanvägd bedömning måste göras utifrån omständigheterna i varje enskilt fall, och om arbetsinsatsen för att få tag i personen står i proportion till vikten av att personen informeras. Om det rör sig om personuppgifter av okänslig karaktär är det normalt att anse som oproportionerligt att kräva att den tredje personen informeras särskilt.

E-postsignatur

När vi kommunicerar via e-post är det viktigt att det finns en tydlig avsändare. Samtliga anställda och förtroendevalda ska följa uppbygganden av e-postsignaturen som finns på intranätet. För de förvaltningar eller verksamheter som vi har gemensamt med andra kommuner, ska en särskild signatur användas. Den finns också på intranätet.

Om du är förtroendevald och samtidigt har en anställning inom Mora kommun behöver du skapa två signaturer så det blir tydligt för mottagaren i vilken roll du skickar din e-post.

Information om behandling av personuppgifter

I e-postsignaturen samt vid kvittens och frånvaromeddelanden ska det finnas information till avsändaren om hur Mora kommun hanterar personuppgifter genom en länkhänvisning, se exempel nedan.

Kvittens

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

Hej,

Tack för ditt e-postmeddelande till Mora kommun. Vi kommer att besvara det så snart som möjligt.

Med vänlig hälsning,

Enhetens namn

[Behandling av personuppgifter \(GDPR\) - Mora kommun \(länk\)](#)

E-post vid frånvaro

Om en anställd är frånvarande under en längre period (till exempel vid semester eller sjukdom) behöver kommunen som myndighet ändå kunna lämna ut handlingar som inkommit till den anställdes e-post.

Vid planerad frånvaro ska du vidarebefordra din e-post till en kollega eller till förvaltningens funktionsbrevlåda samt lägga in ett autosvar, till exempel:

”Tack för ditt brev. Jag har semester till och med 7 augusti. Ditt meddelande är vidareläst till registrator/behörig postöppnare.”

[Behandling av personuppgifter \(GDPR\) - Mora kommun \(länk\)](#)

Privat e-post

E-postsystemet ska inte användas för privat e-post. Vad som utgör privat e-post bedöms utifrån om det är en fråga som ”ankommer myndigheten”. Det är alltså innehållet i e-posten som avgör.

Normalfallet utgörs av en e-postlogg av en allmän handling och ska lämnas ut. Privat e-post kommer inte kunna begäras ut men ska genomgå en sekretessprövning för varje mejl. Det kan därför bli ett påtagligt extra arbete om det finns mycket privata mejl i en e-postinkorg.

Integritet

Arbetsgivaren har rätt med stöd av DSF följa upp så att regler och rutiner följs. Arbetsgivaren har därmed rätt att kontrollera den anställdes e-post om det finns allvarig misstanke om illojalitet, brottsligt beteende eller i de fall arbetsgivaren misstänker att ett ärende som inkommit inte öppnas av den anställda.

För att arbetsgivaren ska få kontrollera en anställdas dator och/eller e-post måste den anställda få tydlig information i förväg om vilka kontroller som kan komma att ske.