

Anvisning för digital kommunikation och telefoni

Anvisning

Diarie-/dokumentnummer: KS2020/0501
Beslut: Förvaltningsledningen 2020-04-07
Ersätter tidigare beslut: Förvaltningsledningen 2020-01-14
Giltighetstid: 2023-12-31
Dokumentansvarig: Huvudregistrator
Senast uppdaterad av: Amanda Pettersson



Innehållsförteckning

1. Inledning.....	3
2. Relation till andra styrdokument.....	3
3. Syfte.....	3
4. Mål och viljeinriktning.....	3
5. Digital kommunikation och allmänna handlingar	3
5.1 Vad är en handling?.....	4
5.2 Vad är en allmän handling?.....	4
5.3 När blir digital kommunikation allmän handling?.....	4
6. Bevakning, postöppning och besvarande av digital kommunikation.....	5
7. Diarieföring, arkivering och gallring av digital kommunikation	5
7.1 Sekretesskyddade handlingar	6
8. Hantering av digital kommunikation.....	6
8.1 Den enskildes ansvar.....	6
8.2 Massutskick.....	6
8.3 Bifogade filer	6
8.4 Signaturer.....	6
8.5 Frånvarohantering.....	7
8.6 Automatisk eftersändning	7
8.7 Användning av Samtal och Chatt i Skype och Teams	7
9. Datasäkerhet, spam och virus.....	8
10. Allmänna råd för e-post.....	8
11. Allmänna råd för telefon.....	8
11.1 Hälsningsfras i telefon	9
11.2 När du inte kan ta emot samtal	9
11.3 Hälsningsmeddelande på telefonsvarare	9
12. Kännedom om anvisningen	9
13. Uppföljning.....	9



1. Inledning

I denna anvisning presenteras de regler som gäller för användandet av telefoni och digital kommunikation för anställda och politiker med uppdrag i Kungälv kommun. Styrdokumentet är en sammanslagning av de tidigare gällande styrdokumenterna ”Anvisning för e-posthantering” (KS2016/1380) och ”Anvisning för telefon och e-posthantering” (KS2014/52).

Med digital kommunikation avses meddelanden som skickas, tas emot eller upprättas genom digitala arbetsverktyg som t.ex. e-post, SMS, Skype, eller Teams.

2. Relation till andra styrdokument

Styrdokumentet bör läsas tillsammans med;

Anvisningar för behandling av personuppgifter

Dokumenthanteringsplan

- Kom ihåg att samma regler gäller för digital kommunikation som för fysisk post.

3. Syfte

Syftet med styrdokumentet är att ge vägledning i hur anställda och politiker i kommunen ska hantera telefoni och digital kommunikation på ett ändamålsenligt sätt.

4. Mål och viljeinriktning

Målet med styrdokumentet är att telefoni och den digitala kommunikationen ska användas på ett konsekvent sätt av de anställda, så att gällande rätt följs och styrningen kring den digitala kommunikationen blir enhetlig. Styrdokumentet syftar till att ge förutsättningar till att tryckfrihetsförordningen (1949:105, TF), Dataskyddsförordningen (GDPR), och offentlighets- och sekretesslagens (2009:400, OSL) bestämmelser följs i praktiken.

5. Digital kommunikation och allmänna handlingar

Handlingsoffentlighet innebär att medborgarna har rätt att ta del av allmänna handlingar. Rättigheten framgår av 2 kap. 1 § TF, och är en del av offentlighetsprincipen. Riksdagen har dock i och med lagstödet i 2 kap. 2 § TF möjlighet att begränsa handlingsoffentligheten genom lagar, vilket har gjorts i och med offentlighets- och sekretesslagen. Detta innebär att huvudregeln om allmänna handlingars offentlighet ska stå fast så länge det inte finns stöd i OSL, eller annan lag med grund i 2 kap. 2 § TF, att sekretessbelägga uppgifterna i handlingen.

I praktiken innebär detta att samma regler gäller för digital kommunikation gällande registrering, handlingsoffentlighet m.m. som gäller för all annan typ av inkommande och upprättade handlingar.



5.1 Vad är en handling?

Enligt 2 kap. 3 § TF är en handling en ”framställning i skrift eller bild samt upptagning som kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas endast med tekniskt hjälpmedel”.

5.2 Vad är en allmän handling?

Enligt TF utgör allmän handling de handlingar som förvaras hos myndigheten och som anses inkomna eller upprättade hos myndigheten, 2 kap. 6–7 §§. Reglerna i TF, 2 kap. 3–11 §§, är tillämpbara även för digital kommunikation.

Enligt TF är en handling allmän om den är:

- Förvarad hos myndigheten
- Anses som inkommen till myndigheten, eller
- Är upprättad hos myndigheten

5.3 När blir digital kommunikation allmän handling?

Ett e-postmeddelande, som rör ett ärende eller en fråga som hör till myndighetens område, blir allmän så snart den nått någon av myndighetens adresser. Det finns inget krav på att den digitala kommunikationen ska vara utskriven eller diarieförd för att den ska betraktas som allmän handling. Personligt adresserad digital kommunikation är att anse som allmän handling om det gäller ett ärende eller annan fråga som rör kommunens verksamhet. Avgörande för om en handling är allmän eller inte är innehållet i handlingen, inte vem den är adresserad till.

Ett meddelande som sänts med digital kommunikation till en extern adressat anses i allmänhet som upprättad och expedierad. Internt skickade meddelanden kan bli allmänna handlingar om meddelandet tillför ett ärende en sakuppgift eller är av betydelse för ärendet. Meddelandet blir en allmän handling när den expedierats eller arkiverats, vilket innebär att ett meddelande kan bli allmän handling när det skickats mellan verksamhetsgrenar som kan anses som självständiga i förhållande till varandra eller då det inordnats systematiskt.

Ett meddelande som sänts från kommunen till en extern adress anses i regel som expedierat och blir därmed en allmän handling. Observera att särskilda bestämmelser gäller för handlingar i kallelser till styrelser och nämnder. Kommunala nämnder anses i TF:s mening utgöra självständiga myndigheter. Detta innebär att en handling som skickas mellan kommunala nämnder anses vara allmän handling, exempelvis om ett meddelande skickas från kommunstyrelsen i Kungälv kommun till Miljö- och byggnadsnämnden i Kungälv kommun.

Förteckning över inkommande och utskickade handlingar (t.ex. e-postlistor) är allmänna och offentliga handlingar. Även förteckningar över intern och privat korrespondens omfattas av detta.

Handlingar är inte allmänna om de är:

- Minnesanteckningar, vilket innebär att de hör till ett ärende utan att tillföra ärendet sakuppgift, undantaget om de expedierats eller arkiverats.
- Utväxlas inom myndigheten som arbetsmaterial under ett ärendes beredning.
- Är myndighetsinterna meddelanden och informationsmeddelanden.
- Meddelande av tillfällig eller ringa betydelse, exempelvis bokning av tider.
- Är rent personliga meddelanden och av uppenbart privat karaktär.
- Tas emot av en person i egenskap av annan ställning, exempelvis intern partipost till politiker eller post till facklig förtroendeman.

6. Bevakning, postöppning och besvarande av digital kommunikation

All inkommen post, såväl fysisk som digital kommunikation, ska tas om hand utan dröjsmål. Detta gäller personadresserad post till myndigheter, kommunala verksamheter, enskilda tjänstemän och förtroendevalda. För att undvika att inkommen digital kommunikation förblir oläst under en längre tid är den som ansvarar för en personlig e-postbrevlåda skyldig att löpande bevaka denna. Kontroll av e-postbrevlådan bör ske dagligen. Detta gäller även för dem som utsetts som ansvariga för myndighets- och funktionsbrevlådorna.

E-post och annan digital kommunikation som kommit till fel instans ska enligt förvaltningslagen sändas vidare till rätt kommunal eller statlig instans.

7. Diarieföring, arkivering och gallring av digital kommunikation

Användande av digital kommunikation ska alltid följa gällande regler för registrering. Det är en grundläggande princip att allmänhetens rätt till insyn enligt offentlighetsprincipen inte ska försämrats när digital kommunikation används.

Registrator bedömer e-post i myndighetsbrevlådan. Allmänna handlingar som inkommit till den personliga e-postbrevlådan, ansvarar den enskilda mottagaren för. Vid osäkerhet på om en handling ska diarieföras eller inte, ska registrator tillfrågas. Bedömer registrator att meddelandet ska diarieföras, kan meddelandet efter diarieföring gallras ur den personliga e-postbrevlådan.

E-postmeddelanden ska hanteras i enlighet med gällande dokumenthanteringsplan. Är meddelandet del av ett diariefört ärende eller finns registrerat i ärendehanteringssystemet, lagras även handlingen där.

Allmänna handlingar av ringa eller tillfällig betydelse kan gallras löpande utan annan åtgärd. Handlingar av ringa eller tillfällig betydelse kan vara uppgifter som ersätter ett telefonsamtal och som inte tillför något i ett sakärende, pressmeddelande, cirkulär, reklam, med mera. Denna typ av handling behöver inte registreras eller diarieföras.

7.1 Sekretesskyddade handlingar

E-postsystemet ska inte användas för överföring av sekretessbelagda handlingar om inte detta sker med stöd av särskilda skyddsåtgärder såsom kryptering. Inkommande handlingar som omfattas av sekretess ska hanteras i enlighet med dokumenthanteringsplan. Handlingen ska därefter raderas ur e-postsystemet. Vid osäkerhet, kontakta registrator för bedömning.

Allmänna handlingar innehållandes sekretessuppgifter måste registreras, vilket framgår av registreringskravet i 5 kap. 1 § OSL. Eventuella undantag från registreringskravet framgår av offentlighets- och sekretessförordningen (2009:641).

8. Hantering av digital kommunikation

8.1 Den enskildes ansvar

För hanteringen av personliga e-postkonton och övrig digital kommunikation ansvarar den enskilde. Digital kommunikation ska inte användas för privata ändamål.

Personliga meddelanden som inte kan relateras till tjänsten eller uppdraget inom Kungälvs kommun, ansvarar den enskilde för.

8.2 Massutskick

Massutskick ska endast ske undantagsvis och endast då meddelandet är av larmkaraktär. Vid masskommunikation eller kommunikation inom arbets- eller projektgrupper ska hemsidan eller intranätet användas. En länk till informationen kan med fördel skickas med e-post till de berörda.

8.3 Bifogade filer

För att undvika onödig belastning bör istället länkar till dokument skickas till berörda personer.

8.4 Signaturer

Signaturen ska innehålla uppgifter om namn, titel, enhet, adress, telefonnummer och e-post. Den grafiska profilen ska följas enligt befintlig mall.

En gemensam signatur för anställda i Kungälvs kommun har tagits fram och ska så långt som möjligt utformas som nedan.

Förnamn Efternamn

Titel

Kungälvs kommun

Enhet

Sektorn

442 81 Kungälv

KUNGÄLVS
KOMMUN



8.5 Frånvarohantering

Anställda ansvarar för att ett automatiskt frånvaromeddelande för inkommande mail till deras personliga e-postbrevlådor läggs in i Outlook. Är du ansvarig för en myndighets- eller funktionsbrevlåda får en annan person inom förvaltningen utses som ansvarig för bevakning och hantering av den vid din frånvaro.

Förutom att det i ditt autosvar i mailen skall framgå när du är tillbaka i tjänst bör det även framgå vart den som mailat kan vända sig istället, alltså till någon annans e-postadress (eller enhets funktionsbrevlåda om så är lämpligare).

Eftersom ett autosvar med hänvisning till annan e-postadress inte kan garantera att mailet även skickas till den hänvisade mailadressen, och därför lämnas ohanterat, måste personliga e-postbrevlådor bevakas av annan då innehavaren är frånvarande. Detta innebär att en kollega med likartade arbetsuppgifter på förhand får utses som bevakare vid frånvaro.

Vid frånvaro skall även justering i telefonboken göras, detta för att kundcenter använder sig av telefonboken först och främst när de hanterar samtal som ska vidarekopplas.

En gemensam standard för frånvaromeddelande för anställda i Kungälvs kommun är framtagen och ska så långt som möjligt utformas som nedan.

Jag är inte i tjänst för tillfället och kommer ... alt1 / alt 2

Alt 1. ... inte att läsa min e-post förrän xx/xx 20xx då jag är åter

Alt 2. ... endast att läsa min e-post sporadiskt fram till den xx/xx 20xx då jag är åter.

Är ditt ärende brådskande ber jag dig kontakta namn.namn@kungalv.se person/enhet via telefonnummer 0303-xx xx xx eller e-post

Hälsningar Förnamn Efternamn titel Kungälvs kommun

8.6 Automatisk eftersändning

Digital kommunikation som är att betrakta som allmän handling får inte eftersändas till en adress utanför Kungälvs kommun om detta sker i strid med lagen om överlämnande av allmänna handlingar för förvaring (2015:602) eller arkivlagen (1990:782).

8.7 Användning av Samtal och Chatt i Skype och Teams

För att underlätta kommunikationen mellan de anställda i kommunen kan medarbetare använda sig av Skype/Teams I applikationerna finns det olika statusar som kan användas för att markera tillgängligheten. Att vara inloggad gör det möjligt för andra att se vilka som faktiskt är tillgängliga på



sin dator. På så sätt effektiviseras kommunikationen och scenarion då personen är tillgänglig, men statusen offline, undviks.

9. Datasäkerhet, spam och virus

När digital kommunikation används finns en loggningsfunktion som noterar inkommande och utgående meddelanden. Genom loggningsfunktionen kan alla meddelanden spåras genom att datum, tid, avsändare och mottagare registreras. Loggningslistor är att betrakta som allmän handling.

På grund av riskerna med virus ska inte digital kommunikation öppnas om det finns starka skäl att misstänka att det innehåller virus eller liknande.

Kommunen kan komma att ta del av de uppgifter som finns i privat digital kommunikation om det är nödvändigt med hänsyn till informationssäkerheten, exempelvis vid virus- och hackerangrepp eller för att utreda och förhindra brott. Intrång i personliga e-postkonton ska föregås av information till den enskilde.

Vid skälig misstanke om brott kan digital kommunikation och loggningsinformation knuten till en viss användare lämnas ut till rättskipande myndighet utan att kontoinnehavaren meddelas.

Det är kommunens ansvar att vidta nödvändiga säkerhetsåtgärder för att upprätthålla en fungerande digital kommunikation. Kungälv kommun tillämpar så kallade spam- och virusfilter. Detta kan innebära att inkommande e-post automatiskt bedöms som spam eller virus och sätts i karantän. Finns det misstanke att e-post inte nått mottagaren bör kommunens IT-avdelning kontaktas.

10. Allmänna råd för e-post

- E-postkontot är den enskilde handläggarens ansvar. Kontoinnehavaren är skyldig att löpande rensa sådant i inkorgen som inte ska diarieföras. Glöm inte heller att regelbundet rensa bland e-post som sparats som skickad eller borttagen e-post.
- Sekretessbelagda uppgifter ska inte skickas om det inte sker med särskilda skyddslösningar. Förekommer sekretesskyddade uppgifter ändå, bör dessa tas ut i pappersform, varpå det digitala meddelandet raderas ur inkorgen. Alla sekretessbelagda allmänna handlingar ska registreras.
- Istället för att referera till personliga e-postadresser i utskick bör det istället refereras till kommunens funktionsbrevlåda, kommun@kungalv.se
- Om hotbrev förekommer, ska det registreras och säkerhetschef kontaktas.

11. Allmänna råd för telefon



En inringande person ska så snart som möjligt komma i kontakt med den person eller funktion som sökts. Kvalitén på kommunens telefonservice är beroende av att vi använder vår telefon på ett korrekt sätt. Alla som svarar i telefon ska genomgående ha en positiv attityd och en vänlig röst. När du själv ringer interna samtal ska dessa inte gå via kommunens växel.

11.1 Hälsningsfras i telefon

Det är viktigt med en hälsningsfras på fast och mobil telefoni som gör att den som ringer vet var man har kommit. Olika hälsningsfraser är lämpliga på olika arbetsplatser. På många arbetsplatser kan det till exempel vara lämpligt att svara med enhetens namn, ditt eget för och efternamn. Varje arbetsplats bör komma överens om hur det är bäst för dem att svara i telefonen.

11.2 När du inte kan ta emot samtal

Lämna hänvisning på telefonen eller via telefonboken på datorn om du inte kan svara. Lyssna av dina meddelanden så snart du kan så att den som ringt inte får vänta för länge innan återkoppling sker.

Din hänvisning ska ge besked om:

- orsak till frånvaron
- tid då du är åter och kan ta emot telefonsamtal
- om du kan nås under frånvaron (var och hur)
- om en annan person eventuellt kan ta dina ärenden under frånvaron

11.3 Hälsningsmeddelande på telefonsvarare

Det är viktigt med ett personligt intalat meddelande på din telefonsvarare. Här följer ett exempel på hälsningsmeddelande:

Hej du har kommit till Kungälv kommun Anna Hansson. Jag kan inte ta ditt samtal just nu, men om du lämnar namn, ärende och telefonnummer efter tonen så återkommer jag till dig.

12. Kännedom om anvisningen

Kännedom om anvisningen sprids genom att den finns tillgänglig på kommunens hemsida.

13. Uppföljning

Uppföljning sker av registrator som reviderar anvisningen vid behov.