



Dokumentnamn: Förvaltningen för funktionsstöds rutin för hantering av e-post

Beslutad av:

Avdelningschef stab,
kommunikation och säkerhet

Gäller för:

Alla anställda inom
förvaltningen

Diarienummer:

[Nummer]

**Datum och paragraf för
beslutet:**

[Text]

Dokumentsort:

Rutin

Giltighetstid:

Tills vidare

Senast reviderad:

2024-02-14

Dokumentansvarig:

Verksamhetsutvecklare
Stab och kommunikation

Förvaltningen för funktionsstöds rutin för hantering av e-post

Syftet med denna rutin

Syftet med rutinen är att säkerställa en enhetlig hantering av e-post inom förvaltningen samt att förtydliga vad som gäller vid hantering av allmänna handlingar och sekretessuppgifter i e-post.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tills vidare för chefer och medarbetare inom förvaltningen för funktionsstöd.

Koppling till andra styrande dokument

E-post lyder under samma offentlighetsregler som vanlig post och det är därför viktigt att den används och hanteras i enlighet med befintlig lagstiftning.

Tryckfrihetsförordningen (TF) beskriver bland annat vad som är en allmän handling.

Offentlighets- och sekretesslagen (OSL) innehåller offentlighetsprincipen som innebär att allmänheten har rätt till insyn och tillgång till information om kommunernas verksamhet. Den beskriver också hur vissa uppgifter omfattas av sekretess och därför inte får lämnas ut.

Denna rutin bygger också på Göteborgs Stads regler för användande av e-post:

[Göteborgs Stads regler för användande av e-post](#)

E-post som allmän handling

E-posten i en myndighets officiella brevlåda och i anställdas individuella brevlådor är i regel allmänna handlingar. Enligt 2 kap. § 4 (TF) är en handling allmän när den inkommit till, är upprättad eller förvaras hos en myndighet. Det är dock innehållet som är avgörande för om denna ska registreras eller gallras.

Exempel på allmänna handlingar i e-post som **ska** registreras:

- *Utlysningar, ansökningar och beslut*
- *Inkommande och utgående handlingar som föranleder eller är en följd av någon form av handläggning.*
- *Synpunkter på förvaltningens verksamhet.*

Exempel på allmänna handlingar i e-post som **inte** ska registreras:

- *Handlingar som inte är allmänna, t. ex internt arbetsmaterial och minnesanteckningar som inte arkiveras.*
- *Cirkulär och andra handlingar som inkommit för kännedom och som inte föranleder någon form av åtgärd/handläggning.*
- *Reklam och nyhetsbrev.*

Se följande guide för fler exempel på vilka handlingar som ska registreras eller inte:

[Diarieföring - en hjälprea för handläggare i Göteborgs Stad](#)

För vidare frågor gällande registrering kan du kontakta förvaltningens funktionsbrevlåda:

funktionsstod@funktionsstod.goteborg.se

Använda e-post

Ditt ansvar som medarbetare innebär att du ska använda Göteborgs Stads e-post utifrån din roll som anställd. Privat användande av stadens e-post får ske i begränsad omfattning och får inte påverka ordinarie arbetsuppgifter eller inverka på stadens IT-resurser (kostnader, lagringsutrymme och prestanda).

Alla som använder post och e-post i Göteborgs Stad har ett personligt ansvar för att (själv eller via ersättare) kontrollera sin e-post minst en gång per dag, varje helgfri måndag till fredag.

Besvara e-post

Återkoppling ska ske så snart som möjligt och senast inom två arbetsdagar (48 timmar). Detta gäller både extern och intern e-post, samt meddelanden i telefonsvarare, brevpост med mera. Om du inte kan lämna efterfrågade uppgifter enligt ovan, bekräfta att du tagit emot meddelandet och när du tänker återkomma med svar.

Signatur

För att vara tydliga och konsekventa i vår kommunikation är det viktigt att vi använder en gemensam mall för signatur när vi skickar e-postmeddelanden. Infoga inte bilder eller logotyper i signaturen, då de tar stor plats på stadens servrar och försämrar tillgängligheten. I enlighet med stadens mall ska signaturen vara satt med svart text, i typsnittet Arial och punktstorlek 9. Använd nedanstående mall när du skickar e-post utan att göra några ändringar eller tillägg förutom dina kontaktuppgifter:

Med vänliga hälsningar

Förnamn, Efternamn
Befattning

GÖTEBORGS STAD
Förvaltningen för funktionsstöd

Telefon: 031-xxx xx xx | Mobil: 07x-xxx xx xx
E-post: xxx.xxx@funktionsstod.goteborg.se

Postadress: Box 4053, 422 04 Hisings Backa
Besök: Adressen där du har din arbetsplats
www.goteborg.se

[Så behandlar förvaltningen för funktionsstöd personuppgifter](#)

Följande guide visar hur du lägger till en signatur i Outlook på datorn:

[Skapa e-postsignatur på datorn](#)

E-post vid frånvaro

Alla e-postmeddelanden som kommer till förvaltningen ska läsas löpande. Vissa mejl kräver att de tas om hand för registrering och vidare handläggning. Detta med hänvisning till den registreringskyldighet som framgår av 5 kap. 1 § (OSL), vilken anger att upprättade eller inkomna handlingar som har betydelse för myndighetens verksamhet, ska registreras utan dröjsmål.

Delegering av inkorg

Vid frånvaro, oavsett periodens längd, bör medarbetare delegera sin inkorg till en kollega i förvaltningen. Om medarbetare väljer att inte delegera sin inkorg, ansvarar denne själv för att kontrollera sin e-post under ledighet, sjukskrivning eller annan frånvaro. För att ge någon annan i förvaltningen åtkomst till din inkorg i Outlook kan du följa instruktionerna nedan:

[Så här delegerar du din inkorg i Outlook på datorn](#)

[Så här delegerar du din inkorg i Outlook på webben](#)

När en kollega har delegerat sin inkorg till dig, kan du dock inte läsa den e-post som har skickats konfidentiellt till kollegan. För att kunna läsa konfidentiella e-postmeddelanden, behöver du be avsändaren att skicka ett nytt e-postmeddelande direkt till dig.

Autosvar vid frånvaro

Även om du delegerat din inkorg vid frånvaro ska du också aktivera ett autosvar som hänvisar vidare till kollega, aktuell Dg-lista eller funktionsbrevlåda. Då missar vi ingen viktig e-post.

Följande guider visar hur du ställer in ett autosvar:

[via Outlook på din dator](#) eller via [Outlook på webben och mobilen](#)

Av ditt autosvar ska det framgå följande:

- När du är tillbaka, om du bevakar din e-post själv eller om en kollega gör det
- Vem man kan vända sig till om något inte kan vänta

Exempelmall för autosvar:

Hej, Jag är inte i tjänst och är åter den [datum]. Under min frånvaro kan du kontakta [lägg in e-postadress till kollega, funktionsbrevlåda/ DG-lista]

Hantering av sekretessuppgifter i e-post

När du ska skicka uppgifter som är skyddade av sekretess via e-post, måste meddelandet skickas konfidentiellt för att minimera risken för personuppgiftsincidenter. Sekretessbelagda uppgifter kan till exempel handla om personuppgifter och människors personliga förhållanden. Konfidentiell e-post kan **endast** skickas inom Göteborgs Stad. Kom också ihåg att inga personuppgifter får förekomma i ärenderaden på konfidentiella e-postmeddelanden. Annars finns det risk för att uppgifterna kan tillgänglighetgöras. När sekretessuppgifter behöver skickas utanför Göteborgs Stad, måste detta ske via fysisk post. Tänk också på att sekretessuppgifter inte heller får delas över Microsoft Teams i bild, skrift eller tal. Detta gäller även andra digitala kanaler som ej har säkerhetsklassning 2.

Guide till hur du skickar konfidentiella mejl.:

[Skicka e-post konfidentiellt](#)

Skyddade personuppgifter

När det gäller skyddade personuppgifter ska kommunikation ske via telefon. E-post ska ej innehålla skyddade personuppgifter, inte heller konfidentiell e-post får innehålla skyddade personuppgifter.

Undvik e-posttrådar

För att undvika att känslig information sprids till obehöriga ska en ny e-postkonversation alltid skapas när ämnet byts i stället för att fortsätta på en befintlig e-posttråd. På så sätt blir också meddelandet mer överblickbart. Det är framför allt viktigt att e-

postmeddelanden som innehåller handlingar skickas separat. Undvik också att lägga alltför många mottagare som kopia om det inte är nödvändigt. När du lägger till mottagare som kopia kan du i inledningen av meddelandet ange vem meddelandet riktar sig till och vem som får det för kännedom.

Rensa inkorgen

Sekretessuppgifter ska inte ligga kvar i inkorgen. Det är därför viktigt att du regelbundet går igenom din inkorg för att säkerställa att känslig information har raderats. Du bör också regelbundet gå igenom din inkorg för att radera information som inte längre är aktuell då utrymmet i inkorgen är begränsat.

Säkerhet

Vid misstanke om avvikelser eller hot mot säkerheten rapporterar du detta till IT-enheten. Det kan till exempel vara om du tror att någon fått tag på dina inloggningsuppgifter eller om du fått e-postmeddelanden med länkar där du misstänker bedrägeri.

I datorhjälpen kan du få råd och mer information om [e-post och säkerhet](#).

E-post till IT-enheten: it@funktionsstod.goteborg.se