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

Beslutad av: Avdelningschef Kvalitet och styrning	Gäller för: Samtliga anställda inom förvaltningen	Diarienummer: [Nummer]	Datum och paragraf för beslutet: [Text]
Dokumentsort: Rutin	Giltighetstid: Tills vidare	Senast reviderad: 2025-10-17	Dokumentansvarig: Kommunikatör

Förvaltningen för funktionsstöds rutin för hantering av e-post

Syftet med denna rutin

Syftet med rutinen är att säkerställa en korrekt och enhetlig hantering av e-post inom förvaltningen. Rutinen tydliggör att e-post lyder under samma offentlighetsregler som vanlig post.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tills vidare för samtliga anställda inom förvaltningen för funktionsstöd.

Koppling till andra styrande dokument

Denna rutin behöver läsas tillsammans med Göteborg Stads regler för användande av e-post.

Andra styrdokument med koppling till rutinen:

Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet

Göteborgs Stads rutin för hantering av begäran om utlämnande av allmänna handlingar

Förvaltningen för funktionsstöds rutin för utlämnande av allmän handling

Offentlighetsprincipen och allmänna handlingar

Offentlighetsprincipen är grundlagsfäst i 2 kap. 1 § tryckfrihetsförordningen, TF, och innebär bland annat att var och en har rätt att hos myndigheter få ta del av allmänna handlingar. Förvaltningen är skyldig att tillämpa offentlighetsprincipen, se Göteborgs Stads rutin för hantering av begäran om utlämning av allmän handling.

En handling är allmän om den är **förvarad**, **inkommen** eller **upprättad hos** en myndighet.

- Begreppet **inkommen** tar sikte på handlingar som kommer till myndigheten. En handling är inkommen när den har anlänt till myndighetens lokaler via personligt överlämnande, post eller e-post. En handling kan även anses som inkommen till myndigheten när den har lämnats till behörig tjänsteperson utanför myndighetens lokaler, exempelvis på ett externt möte. Det finns inte något krav på att en handling ska vara läst eller diarieförd för att anses som inkommen.

Ett e-postmeddelande som hör till tjänsten anses till exempel som inkommet så snart det finns i inkorgen, oavsett om det är öppnat eller inte. Det är därför viktigt att det finns rutiner för att öppna och ta hand om både post och e-post vid den anställdes frånvaro. Frånvaromeddelanden på e-post eller fungerar som information till mottagaren, men fritar inte myndigheten från skyldigheten att ändå öppna och ta hand om e-posten eftersom de har kommit in till myndigheten.

Exempel på när en handling har inkommit till myndigheten:

- e-post när den "landat" på en e-postserver.

- Begreppet **upprättad** tar sikte på handlingar som skapats på myndigheten. Huvudregeln är att en handling är upprättad när den har expedierats. Med expediering avses vanligen att handlingen skickas till en mottagare utanför myndigheten. Även en handling som inte har expedierats är upprättad när det ärende som handlingen hör till är avslutat/slutbehandlat. När ett ärende är avslutat och arkiverat är samtliga handlingar i ärendet allmänna handlingar. En handling som inte hör till ett visst ärende kan också vara att betrakta som upprättad trots att den varken är expedierad eller arkiverad, nämligen då den är justerad eller färdigställd.

Exempel på upprättade handlingar:

- e-postloggar,
- e-postmeddelande till en annan myndighet.

- Begreppet **förvarad** tar sikte på att handlingen finns hos myndigheten. En handling som har förvarats hos myndigheten men tillfälligtvis inte finns där anses normalt ändå som förvarad hos myndigheten. En upptagning för automatiserad behandling anses förvarad hos den myndighet där upptagningen rent fysiskt finns OCH hos den myndighet som har åtkomst till upptagningen. Om myndigheten kan få utskrifter av upptagningen från någon annan som har hand om upptagningen för myndighetens räkning, till exempel en annan myndighet som ansvarar för databehandling som är gemensam för ett antal myndigheter, så anses handlingen också förvarad på myndigheten. Myndigheten behöver alltså inte ha direktåtkomst till upptagningen. Har myndigheten direktåtkomst till en handling, även om handlingen egentligen hör hemma hos en annan myndighet, är handlingen förvarad även hos den myndighet som har direktåtkomst till den. Detta bör beaktas innan man delar dokument i OneDrive, SharePoint eller i annat liknande system. En handling som förvaras hos en myndighet endast som ett led i en teknisk bearbetning eller teknisk lagring för någon annans räkning anses inte som allmän handling hos den myndigheten. Det bör finnas administrativa och tekniska begränsningar för myndigheten att ta del av uppgifterna i läsbart skick för att detta undantag ska vara tillämpligt (HFD 2018 ref. 48)

En handling som en myndighet förvarar endast i syfte att kunna återskapa information som har gått förlorad i en myndighets ordinarie system för automatiserad behandling av information (säkerhetskopia) är inte en allmän handling.

En allmän handling kan vara offentlig eller sekretessbelagd enligt offentlighets- och sekretesslagen

(2009:400), förkortas OSL. En allmän offentlig handling som begärs ut ska lämnas ut omgående.

Läs mer:

- Om offentlighetsprincipen, allmän handling och offentlig handling på www.goteborg.se
- Om att [registrera allmän handling](#) på digitala navet.
- Utbildning i utbildningsportalen, se Allmänna handlingar och ärenden i Göteborgs Stad.
- [Diarieföring - en hjälprea för handläggare i Göteborgs Stad](#)

Har du frågor kring bedömning av en handling så kontakta förvaltningens registratorer:
funktionsstod@funktionsstod.goteborg.se

E-post som allmän handling

E-post i förvaltningens officiella inkorg och i alla anställdas individuella inkorgar är i regel allmänna handlingar. Undantaget är den e-post som utväxlas internt inom en verksamhet och som innehåller utkast, koncept, annat internt arbetsmaterial eller frågor. Detta är normalt inte allmän handling. E-postloggar/förteckningar utgör alltid allmän handling.

Det är innehållet i e-postmeddelandet och hur handlingen skickats som är avgörande för om den ska registreras, rensas bort eller gallras. Det är enbart allmänna handlingar som ska registreras, se nämndens dokumenthanteringsplan.

Exempel på handlingar som inte är allmänna; interna e-postmeddelanden som inte expedieras eller arkiverats och privat e-post.

Förvaltningens officiella e-postbrevlåda

Förvaltningen för funktionsstöds officiella e-postbrevlåda; funktionsstod@funktionsstod.goteborg.se hanteras av förvaltningens registratorer. Förvaltningsbrevlådan är bemannad under kontorstid varje helgfri vardag. Registratorerna fördelar ut e-post till behörig handläggare/chef/medarbetare. De skickar också till förvaltningens beredningsgrupp som fördelar inkomna ärenden till rätt handläggare. Det kan till exempel vara inkommande remisser, frågor från andra myndigheter eller andra ärenden som ska beredas till nämnd.

Alla e-postmeddelanden som kommer till förvaltningen, det vill säga till in till alla inkorgar, personliga som funktionsbrevlådor, ska läsas löpande. Vissa mejl kräver att de snarast tas om hand för registrering och vidare handläggning

Registrering av allmänna handlingar inom socialtjänst

Grundläggande regler för registrering av allmänna handlingar finns i kapitel 5 i OSL. En myndighet är skyldig att ta hänsyn till rätten att ta del av allmänna handlingar när den organiserar hanteringen av allmänna handlingar. En viktig del av detta är hur allmänna handlingar registreras och hålls ordnade.

En allmän handling ska registreras så snart den har kommit in eller upprättats – om inte annat anges i OSL. Ett undantag är vid digital tillgång hos en annan myndighet – då är det den myndigheten som ska diarieföra.

Handlingar som inte omfattas av sekretess behöver inte registreras om de hålls ordnade så att det utan svårighet kan fastställas att de antingen kommit in eller upprättats. Inom Göteborgs Stad diarieförs många typer av handlingar för att de ska vara lätta att hitta. Huvudregeln är att de allmänna handlingar som tillför verksamheten värdefull information ska diarieföras. När myndigheten har bestämt sig för ett sätt att hantera handlingarna måste det tillämpas konsekvent av alla inom myndigheten. Om det till exempel har bestämts att allmänna handlingar tillhörande vissa ärendeslag ska registreras krävs det att alla allmänna handlingar som hör till sådana ärenden verkligen registreras. Detta ska framgå av myndighetens dokumenthanteringsplan.

Oavsett så behöver handlingarna vara spårbara och hållas ordnade så att de på ett enkelt sätt kan tas fram. Det behöver också framgå om de är upprättade eller inkomna. Ett annat registreringsundantag är allmänna handlingar som är av ringa eller tillfällig betydelse, se nämndens dokumenthanteringsplan.

För socialtjänst finns ett generellt undantag från diarieföringsplikten för handlingar som hör till personakt (OSL 5:3, se även offentlighets- och sekretessförordningen §2). Det innebär att exempelvis journalanteckningar, ansökningar och andra individrelaterade handlingar rörande en viss individ ska tillföras personens personakt i stället för att diarieföras. Detta sker vanligtvis digitalt i verksamhetssystemet Treserva.

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

- Utlysningar, yttranden och beslut
- Inkommande och utgående handlingar som tillhör ett ärende/ska bli ett ärende eller är en följd av någon form av handläggning.
- Synpunkter (och klagomål) på förvaltningens verksamhet.
- Anmälan till Socialstyrelsen avseende Lex Sarah och Lex Maria
- Remiss eller beslut från JO eller annan tillsynsmyndighet

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

- Handlingar som inte är allmänna, t. ex internt arbetsmaterial och minnesanteckningar som inte arkiveras.
- Handlingar som är av tillfällig eller ringa betydelse som till exempel reklam, inbjudningar till utbildningar, cirkulär och andra handlingar som inkommit för kännedom och som inte föranleder någon form av åtgärd/handläggning, se hela förteckningen av handlingstyper i nämndens dokumenthanteringsplan.

Använda e-post

Som medarbetare ansvarar du för att använda Göteborgs Stads e-post utifrån din roll som anställd. Privat användande av stadens e-post ska ske restriktivt och får inte påverka ordinarie arbetsuppgifter eller inverka på stadens IT-resurser (säkerhet, kostnader, lagringsutrymme och prestanda). Privata e-postmeddelanden ska raderas snarast möjligt.

Delegering av inkorg

Vid frånvaro, oavsett periodens längd, bör du delegera din inkorg till en kollega i förvaltningen. Om du väljer att inte delegera din inkorg, ansvarar du själv för att kontrollera din e-post under ledighet 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.

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 vardag.

Läs mer:

[Delegera din brevlåda](#)

Besvara e-post

Du svarar på e-post så snart som är 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 du att du har tagit emot meddelandet och när/att du tänker återkomma med svar.

Använd stadens e-postsignatur

För att vi ska vara tydliga och konsekventa i vår kommunikation är det viktigt att använda en gemensam mall för signatur när vi skickar e-postmeddelanden. Du ska använda stadens mall för att följa stadens namnstandard och grafiska profil. Utgå från staden-mallen och komplettera med det som gäller för förvaltningen samt dina personliga uppgifter.

Här kan du läsa mer och se hur signaturer ska vara utformad: [mall för e-postsignatur](#)

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.

Exempel: *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]*

Mejla till chefer i förvaltningen

Vi är en stor förvaltning vilket betyder att det finns mycket att informera om. Inte minst förvaltningens stödfunktioner har mycket de vill förmedla till cheferna inom sina respektive ansvarsområden. Mejl är ett bra sätt att kommunicera men om det blir ett överflöd finns risk för en känsla av informationsöverflöd vilket flera undersökningar visar.

En chef får mejl från många håll, exempelvis från staden, kollegor och medarbetare. Det kan bidra till en känsla av stress och att mejlet inte blir läst. Vi behöver hjälpas åt att värna varandras tid. chefs tid. Självklart kan du använda e-post som en kanal till chefer. Men för att underlätta finns några punkter att tänka på:

Skicka bara till berörda chefer

Precis som när du mejlar i vanliga fall, försök att skicka endast till de som är berörda. Då undviker du att chefer som inte är berörda behöver lägga tid på att läsa.

Det går att göra genom att använda de DG-listor som finns och som gör att det går att nå chefer inom en avdelning eller verksamhetsområde/enhet.

Du kan också titta i kontaktlistan för att hitta chefer du behöver nå.

Undvik att skicka till chefer alla-listan

DG-listan ”Chefer alla ”ska endast användas i undantagsfall. Det finns flera kanaler för att nå alla chefer, exempelvis Ledarakademin, nyheter på Navet riktade till chefer samt nyhetsbrev till chefer. Men det kan finnas undantag, och i händelse av kris kan det bli aktuellt. Förvaltningsledningen, säkerhet och kommunikation kan ibland behöva skicka till alla chefer.

Om du arbetar inom en stödfunktion och är osäker på om du kan använda listan, stäm av med din närmsta chef.

Säkerhet

Grundprincipen är att integritetskänsliga eller sekretessbelagda uppgifter hanteras i avsett verksamhetssystem.

Skyddade personuppgifter ska aldrig hanteras via e-post oavsett om meddelandet skickas med kryptering (känslig) eller inte. Skyddade personuppgifter ska hanteras via samtal i telefon.

Misstänkt bedrägeri via e-post eller sms

Nätfiske eller lösenordsfiske är en metod som kriminella använder för att framförallt via e-post lura mottagare att lämna ifrån sig lösenord eller annan känslig information. Du uppmanas ofta att klicka på en länk och fylla i uppgifter. Avsändarens namn och webbadress kan likna Göteborgs Stad, banker eller andra företagsnamn.

- Klicka aldrig på en länk vid misstanke om falsk e-post utan ta genast bort meddelandet.
- Intraservice tar aldrig kontakt via e-post för att be dig lämna ut dina inloggningsuppgifter.

Om du av misstag öppnat ett e-postmeddelande och klickat på ett misstänkt länk så kommer antiviruskyddet i de allra flesta fall att ta bort den skadliga koden.

Är du osäker bör du i första hand byta lösenord. För att vara ännu säkrare kontakta **Support Intraservice** för att få hjälp med en ev. ominstallation av datorn.

Sveriges telekomoperatörer har inrättat ett gemensamt SMS-nummer dit du som abonnent kan rapportera misstänkta bluff-sms: 7726. Det är ett operatörsoberoende nummer som alla kan använda. På så sätt får teleoperatörerna veta vilka bluff-sms du får. Om du får in ett misstänkt bluff-meddelande på sms kan du vidarebefordra meddelandet till kortnummer 7726 (siffrorna motsvarar ordet SPAM på knappsatsen i telefonen och är globalt etablerat för rapportering av bluff-SMS).

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

IT-enheten FFS: it@funktionsstod.goteborg.se, Informationssäkerhet och

dataskydd FFS: dataskyddskontakt@funktionsstod.goteborg.se

Hantering av sekretessuppgifter i e-post

När du ska skicka uppgifter som är skyddade av sekretess via e-post, ska du uppgiftsminimera,

anonymisera och skicka meddelandet konfidentiellt/känslighet för att minimera risken för att obehöriga ska kunna ta del av uppgifterna. Ett sätt är att exempelvis hänvisa till ett ärendenummer i Treserva och utelämna andra uppgifter.

Konfidentiell/känslig e-post kan endast skickas inom Göteborgs Stad. Kom också ihåg att inga personuppgifter får förekomma i ärenderaden på e-postmeddelanden.

När sekretessuppgifter behöver skickas utanför Göteborgs Stad, måste detta ske via fysisk post, eller genom att skicka handlingar digitalt via andra myndigheters säkra e-tjänster. Exempel är Sveriges domstolars e-tjänster – Inlämningstjänst för myndigheter (säker för klass 3 information).

Guide till hur du skickar konfidentiella mejl.

[Skicka e-post konfidentiellt](#)

Undvik e-posttrådar

För att undvika att du skickar känslig information av misstag tänk på att inte besvara e-post i en lång tråd utan gör alltid ett nytt meddelande. Du ansvarar för att ha säkerställt vilken information som finns i ett mejl – det gäller även information som finns i andras tidigare mejlkonversation i en tråd – om du skickar den vidare.

Skicka alltid e-postmeddelanden som innehåller handlingar 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

Om du får in sekretessuppgifter så ska du inte lämna uppgifterna i din inkorg. Se till att lägga uppgifterna på en säker yta eller verksamhetssystem alternativt diarieför om det är på det sättet som handlingen ska hanteras. Det är viktigt att du regelbundet går igenom din inkorg för att säkerställa att känslig information har omhändertagits och sedan raderats.