

Internkontroll Tranøy Kommune	Dato: 22.02.2015 Versjon: 1.00
Retningslinjer for bruk av e-post	Side 1 av 5

Retningslinjer for bruk av e-post

1 Innledning

Denne instruksjonen beskriver retningslinjer for bruk av e-post i Tranøy kommune. Instruksjonen gjelder for alle virksomheter og støtteenheter. Ansatte, konsulenter og vikarer skal i tillegg rette seg etter Sikkerhetsinstruksjonen for Tranøy kommune.

Retningslinjene gjelder for e-post som dekkes av offentlighetslovens dokumentbegrep samt arkivlovens og arkivforskriftens bestemmelser om dokumentbehandling. Retningslinjene tar sikte på å regulere håndtering av e-post som et ledd i saksbehandlingen.

Retningslinjene gir en definisjon på hva er tjenestepost og hva er privat post, hvordan håndtere disse.

2 Generelt

For å kunne realisere målet om en åpen og effektiv forvaltning, er bruk av e-post ett av flere virkemidler.

E-post er ikke noe saksbehandlerverktøy, all saksbehandling skal foregå i Edb, sak og Arkiv (ESA).

E-post i sin form er en mellomting mellom brev og telefonsamtale, skriftlig i formen, men med et muntlig språk. Det kan av og til være noe tvil om hvilken status en e-postmelding har i forhold til regelverk som arkivverdig, journalføring og offentlighet, sett i forhold til forvaltningsrettslige prinsipper. Det er ikke formen som avgjør om det er et saksdokument, men innholdet.

Det er viktig å identifisere e-post som er saksdokument for gjeldende organ. Har, eller kan e-post få betydning for saksbehandling, skal den behandles som andre saksdokumenter, og journalføres, jfr. Forskr. om offentlege arkiv, § 3-2, §§2-6, 3-1 og 3-8.

E-post som et arkivverdig dokument, skal journalføres, arkiveres og vurderes i forhold til innsynsrett etter Offentlighetslovens § 3.

E-postmeldinger som er saksdokumenter kan ikke fritt sendes som e-post, se punkt 4. E-post er ikke tilstrekkelig dersom lovbestemmelser stiller krav om underskrift. Dette betyr at for eksempel klager over enkeltvedtak skal sendes som vanlig, underskrevet papirpost.

E-post som er tjenestepost

- e-post inngående eller utgående som har, eller kan få betydning for en bestemt sak eller framtidig saksgang.
- e-post som har verdi som dokumentasjon

Dokumentref: Felles, IKT	Dokumentansvarlig: Linda Andreassen
Filnavn: Retningslinjer for bruk av e-post	

Internkontroll Tranøy Kommune	Dato: 22.02.2015 Versjon: 1.00
Retningslinjer for bruk av e-post	Side 2 av 5

E-post som er privatpost

E-postserveren tilhørende Tranøy kommune er et verktøy til bruk i jobb sammenheng, og skal som hovedregel ikke benyttes i privat regi. E-postadressen skal ikke være knyttet opp mot private sosiale nettverk, som f.eks. Facebook, Twitter o.l.

Bruk av privat e-postadresse tillates i særskilte tilfeller hvor personer ikke har tildelt Tranøy kommunes e-post adresse, f. eks ved bruk av KF-avvikshåndtering og mottak av lønsslipp.

E-post som er av privat karakter skal ikke behandles som arkivverdige dokumenter.

Ikke-arkivverdig e-post

Punktene er ikke utfyllende:

- Private e – postmeldinger
- e-post som er jobbrelatert, men har ikke betydning for saksbehandling eller dokumentasjon
- e-post som er faglig relatert, men av generell karakter (f.eks. utveksling av faglige synspunkter mellom enkeltpersoner eller nyhetsbrev fra andre virksomheter og evt. prosjekter)
- e-post som er av generell informasjonsverdi (eks. rundskriv og retningslinjer)
- masseutsendt ekstern e-post

E-post tråd/lenke

En e-post tråd kan bestå av både inngående og utgående e-poster, både med og uten vedlegg:

- e-posttråder skal ikke journalføres under ett. En e-post skal være en journalpost, ett dokument. Vær sikker på at tråden er komplett.
- et unntak fra denne regelen kan være hvis e-postråden kun har en samlet verdi som ren dokumentasjon eller informasjon

Sentralt e-postmottak

Alle organ som bruker e-post, skal ha et sentralt e-postmottak for inngående post til organet. (Arkiv forskr § 3-2 1.ledd.) E-post skal åpnes av arkivtjenesten v/postmottak. Adressen til postmottaket skal fremgå av brevark, offisiell nettside og lignende.

3 Inngående e-post - behandling

3.1 Arkivtjenesten

Arkivtjenesten er ansvarlig for håndtering av sentralt e-postmottak, og skal sørge for at:

- E-post til postmottaket åpnes hver dag og flere ganger daglig
- Arkivbegrensning av ikke arkivverdig post
- Sakspost journalføres og fordeles i postmøte
- Ettersendte dokumenter i original papirutgave erstatter tidligere e-post utskrifter, som nå kan makuleres.(jfr Forskr § 3-3)
- For e-post som skal saksbehandles, sendes foreløpig svar/kvittering for mottak av e-post med oppgitt behandlingstid.

Dokumentref: Felles, IKT	Dokumentansvarlig: Linda Andreassen
Filnavn: Retningslinjer for bruk av e-post	

Internkontroll Tranøy Kommune	Dato: 22.02.2015 Versjon: 1.00
Retningslinjer for bruk av e-post	Side 3 av 5

3.2 Saksbehandler

Selv om Tranøy kommune har et sentralt e-postmottak, blir ofte e-post sendt direkte til saksbehandler. I noen tilfeller kan saksopplysninger/informasjon være blandet inn i teksten selv om personlige og private kommentarer er hovedbudskapet.

Den enkelte saksbehandler har følgende plikter:

- vurder om e-posten er et arkivverdig dokument eller ikke. (det må utvises skjønn i enkelte tilfeller, konferer med arkivpersonell)
- vurdere offentlighet av e-posten
- Arkivverdig e-post lagres i saksbehandler systemet ved å benytte ArkivPlugIN og med evt. klausulering
- For e-post som skal saksbehandles, sendes foreløpig svar/kvittering for mottak av e-post med oppgitt behandlingstid.
- e-post som ikke tilhører saksbehandler, videresendes til rette vedkommende eller til postmottak for videre vurdering.

4 Utgående e-post – behandling

Alle arkivverdige saksdokumenter som sendes ut fra virksomheten på e-post, skal arkivmessig behandles på lik linje med tilsvarende elektroniske- og eller papirdokumenter. Dette betyr at alle dokumenter skal skrives i saksbehandlersystemet med brevhode, og kontaktinformasjon og være ferdig behandlet. Kopi av dokumentet kan sendes som vedlegg til e-post, **MEN original skal alltid sendes pr post i de tilfeller det ikke er avtalt særskilt med mottaker**, eller bekreftelse av mottatt e-post er avtalt, jfr e-forvaltningsforskriften §§ 3 og 8.

Klagesaker skal alltid sendes pr post

4.1 Arkivtjenesten

- Kvalitetssikre utgående mailer ifht, klausulering, skjerming, korrekt lagringsformat (Pdf)
- Kontrollere at innholdet er autentisk (samsvarer med overskrift og innhold)
- Foreløpig svar for henvendelser sendt direkte til postmottak.

4.2 Saksbehandler

- Dokumentet/Teksten skrives i Edb, Sak og Arkiv (ESA), og kan sendes direkte fra ESA, jfr pkt 4, første avsnitt.
- Evt. dokumentet, som er skrevet i ESA, sendes som vedlegg til e-post. E-post anses som følgeskriv, mens vedlegget er hoveddokumentet.
- Utgående e-post hvor innholdet er av informasjonsmessig karakter, men likevel relevant for saksgangen, kan sendes direkte fra saksbehandlers e-post. Saksbehandler har da ansvar for å arkivere via Esa, ArkivPlugin e-postsvar som er sendt, evt. forespørselen.
- Benytte riktig lagringsformat, Pdf/a
- Ikke sende taushetsbelagte opplysninger som e-post, men pr brev.
- Sending av sladdet versjon, skal formatet skrives ut først, sladdes og skannes som PDF-dokument før sending på e-post. Er du i tvil kontakt arkivtjenesten.
- Den enkelte må forsikre seg om at han/hun har myndighet og/eller fullmakt ifht innholdet i den e-postmelding som sendes ut.

Dokumentref: Felles, IKT	Dokumentansvarlig: Linda Andreassen
Filnavn: Retningslinjer for bruk av e-post	

Internkontroll Tranøy Kommune	Dato: 22.02.2015 Versjon: 1.00
Retningslinjer for bruk av e-post	Side 4 av 5

5 Sikkerhet og begrensninger ved bruk av e-post

5.1 Dokumenter som inneholder taushetsbelagte opplysninger

På samme måte som ved alminnelig brevpost, er det viktig å ha på plass sikkerhetsrutiner slik at uvedkommende ikke skal kunne lese eller endre innhold i e-postmedlingen.

Taushetsplikten etter Forvaltningslovens § 13 innebærer en plikt for den enkelte saksbehandler til å hindre at andre får tilgang eller kjennskap til taushetsbelagte opplysninger. Det må derfor generelt utvises varsomhet ved overføring av taushetsbelagte opplysninger. Spesielt gjelder dette sensitive personopplysninger og graderte opplysninger.

Selv om e-post i prinsippet kan brukes til utveksling av all type informasjon skal taushetsbelagte opplysninger **ikke sendes** som e-post i Tranøy kommune. Årsaken er at taushetsbelagte opplysninger ikke skal komme på avveie, og at taushetsplikten skal overholdes.

5.2 Helse- og personopplysninger

Generell standard programvare skal ikke benyttes for utveksling av helse- og personopplysninger. Helse- og personopplysninger skal **aldri** sendes via vanlig e-postløsning. Virksomhetenes fagsystemer skal benyttes, evt. sendes kryptert eller pr brev.

Forøvrig vises til Sikkerhetsinstruksen, pkt 2.5

5.3 Generelle sikkerhetstiltak e-post

Viktige sikkerhetstiltak vil være:

- Ved mottak av e-post som inneholder sensitive opplysninger, gi standard svar tilbake med opplysninger om hvilke måter man kan kontakte virksomhet en (telefon, brev, evt. egen it-løsning)
- Gi aldri personlige opplysninger eller svar på spørsmål om personlige forhold tilbake
- Ved fare for liv og helse, formidle beskjeden snarest til aktuell enhet, personlig eller pr telefon/papirbeskjed
- Personlige e-postadresser bør ikke legges ut på offentlig nettsted
- Virksomhetens nettsted bør fraråde publikum fra å oversende sensitive opplysninger via e-post, vis til egen nettside
- Vær forsiktig med å åpne e-post fra ukjente avsendere
- Ikke åpne vedlegg i en usikker e-post (f.eks dersom du uventet får en e-post på et annet språk)
- Kontroller vedleggene, er de riktige dokumentene lagt ved
- Ikke legg igjen din jobb e-postadresse på websider, nyhetsgrupper, chattekanaler og lignende. Bruk eventuelt en privat e-postadresse

Dokumentref: Felles, IKT	Dokumentansvarlig: Linda Andreassen
Filnavn: Retningslinjer for bruk av e-post	

Internkontroll Tranøy Kommune	Dato: 22.02.2015
	Versjon: 1.00
Retningslinjer for bruk av e-post	Side 5 av 5

- Ikke spre jobb-e-postadressen din ukritisk
- Ikke videresend kjedebrev
- Ved opphør av arbeidsforhold skal det legges inn fraværs melding om at vedkommende er sluttet og oppgi postmottakets e-postadresse for videre saksgang postmottak@tranoy.kommune.no

6. Rapportering avviksmelding

I henhold til sikkerhetsreglene, kap 5

Konsekvenser for ansatte som har forårsaket brudd på sikkerhetsreglene, vil bli vurdert i hvert enkelt tilfelle og kan ved alvorlige brudd føre til oppsigelse/avskjed, se virksomhetens reglement.

Avvik skal rapporteres iht Internkontrollforskriften, avviksrutine og sikkerhetsreglene.

Dokumentref: Felles, IKT	Dokumentansvarlig: Linda Andreassen
Filnavn: Retningslinjer for bruk av e-post	