



**Varbergs  
kommun**

# Riktlinje för användning av e-post, kalender och snabbmeddelanden

<b>Dokumenttyp:</b> Riktlinje	<b>Dokumentnamn:</b> Riktlinje för användning av e-post, kalender och snabbmeddelanden	<b>Diarienummer:</b> KS 2015/0301
<b>Beslutad av:</b> Annbritt Ulfgren	<b>Beslutsdatum:</b> 2015-06-01	<b>Giltig till och med:</b>
<b>Gäller för:</b> Varbergs kommun	<b>Dokumentansvarig avdelning:</b> Kommunkansliet	<b>Senast reviderad:</b> 2015-06-01



## Riktlinje för användning av e-post, kalender och snabbmeddelanden i Varbergs kommun

### Innehåll

<b>Riktlinje för användning av e-post, kalender och snabbmeddelanden i Varbergs kommun .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Verktyg för digital kommunikation .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Lagrum.....</b>	<b>4</b>
<b>3. E-post .....</b>	<b>4</b>
3.1. E-postkonto .....	4
3.2. Namnstandard e-postadress .....	5
3.3. Utformning av e-post .....	5
3.4. Öppna och besvara e-post .....	5
3.4.1. Information vid semester eller frånvaro.....	6
3.5. Tips för e-post.....	6
<b>4. Kalenderhantering.....</b>	<b>6</b>
<b>5. Snabbmeddelanden.....</b>	<b>6</b>
<b>6. Hantering av bilagor.....</b>	<b>7</b>
<b>7. Sekretessbelagd information.....</b>	<b>7</b>
<b>8. Etiska regler .....</b>	<b>7</b>
<b>9. Säkerhet .....</b>	<b>7</b>



## 1. Verktyg för digital kommunikation

Denna riktlinje för digital kommunikation gäller för personal och förtroendevalda i Varbergs kommun som använder ett verktyg eller program för kommunikation och som berör

- E-post
- Kalender
- Snabbmeddelande

Innehållet gäller också till viss del tredje part, exempelvis konsulter som tillfälligt nyttjar någon av Varbergs kommuns verktyg för digital kommunikation.

Varje verksamhet ska se till att alla berörda känner till riktlinjer och gällande lagstiftning inom området. Observera att dessa riktlinjer kan behövas kompletteras med verksamhetsspecifika riktlinjer för olika grupper, till exempel elever.

## 2. Lagrum

De bestämmelser som styr digital kommunikation finns främst i tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, förvaltningslagen, arkivlagen samt i kommunens arkivreglemente. Vid skriftlig digital kommunikation gäller samma lagar och regler som för pappershandlingar när det gäller vad som är allmän handling samt registrering, diarieföring samt arkivering.

Enligt Tryckfrihetsförordningen är en handling allmän om den är *inkommen* till eller *upprättad* hos kommunen. Inkorgens register över inkomna e-postmeddelanden räknas också som allmän handling.

Om du är osäker på om ett e-postmeddelande eller annan skriftlig digital kommunikation ska diarieföras eller inte – kontakta registrator eller din chef.

## 3. E-post

### 3.1. E-postkonto

Med e-postanvändare menas den som har ett e-postkonto i kommunens e-postsystem. Det är anställda och förtroendevalda i Varbergs kommun, samt konsulter som innehar ett aktivt uppdrag i Varbergs kommun, som kan få



tillgång till ett e-postkonto. Det är uppdragsgivaren som bär ansvaret för respektive konsults e-postanvändning.

### **3.2. Namnstandard e-postadress**

Varbergs kommun har en namnstandard som gäller för e-postadresser i kommunen och som har följande format:  
fornamn.mellannamn.efternamn@varberg.se

Om du har ett tilltalsnamn, ett mellannamn samt ett efternamn blir din adress:  
anna.karlsson.andersson@varberg.se

Uppgifterna till e-postadresser hämtas från folkbokföringsregistret. Det är viktigt att det finns specificerat i folkbokföringen vilket tilltalsnamn som gäller för att din e-postadress ska bli korrekt. För att få korrekta uppgifter eller information om mellannamn, kontakta Skatteverket.

### **3.3. Utformning av e-post**

Det ska alltid tydligt framgå att ett e-postmeddelande kommer från Varbergs kommun. All e-post ska därför avslutas med en signatur med användaruppgifter.

Signaturen ska utformas i enlighet med anvisningar i Varbergs kommuns grafiska profil.

### **3.4. Öppna och besvara e-post**

Allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar är en grundlagsskyddad rättighet för alla medborgare. Huvudregler är att e-posten ska öppnas dagligen och att både extern och intern e-post som kräver svar ska besvaras så snart som möjligt inom ramen för den egna verksamheten.

Om du inte har möjlighet att lämna ett svar eller besked till frågeställaren inom givna tidsramar ska du meddela att du har emottagit e-postmeddelandet och be att få återkomma med svar eller besked så snart som möjligt.

Om du vidarebefordrar extern e-post ska du informera avsändaren om detta. Detta kan du göra genom att skicka en kopia på vidarebefordringen till avsändaren eller genom att meddela att du väntar svar från annan instans.



Om enheten har en gemensam e-postlåda ska den kontrolleras minst en gång varje arbetsdag. Om registrator eller motsvarande är frånvarande så ansvarar närmaste chef för att en ersättare kontrollerar e-postbrevlådan.

### **3.4.1. Information vid semester eller frånvaro**

Vid semester eller annan frånvaro måste du göra en regel för automatsvar, där du ger avsändaren information om din frånvaro, när du väntas åter samt hänvisar till vem man kan vända sig till istället.

### **3.5. Tips för e-post**

Gruppskick ska användas med försiktighet och endast om informationen är väsentlig för samtliga mottagare. Skicka en länk till dokument istället för att bifoga en fil, där så är möjligt.

Ett bra e-postmeddelande har en beskrivande ämnesrubrik, hålls kortfattat och spar därmed tid för såväl avsändare som mottagare.

## **4. Kalenderhantering**

Allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar gäller även för dina kalenderuppgifter. Som utgångspunkt gäller att samtliga medarbetares kalendrar ska vara öppna och tillgängliga för alla i Varbergs kommun. Detta tillför delaktighet och öppenhet samt underlättar vid mötesbokningar.

Följande regler gäller för mötesrum:

- Kommungemensamma mötesrum är synliga och bokningsbara för alla anställda.
- Förvaltningarnas egna sammanträdesrum är synliga för alla men bokningsbara endast för anställda inom den egna förvaltningen.

Man kan markera enskilda uppgifter i kalendern som privata.

## **5. Snabbmeddelanden**

Kommunikation som sker i form av snabbmeddelanden påminner om ett telefonsamtal. Eftersom samtalet sker i skriftlig form finns en möjlighet att konversationen kan betraktas som allmän handling.



All kommunikation som sker i snabbmeddelanden sparas och kan återsökas i mappen konversationshistorik i din brevlåda. Du kan gallra om konversationen anses inaktuell. Om konversationen ska bevaras för att den ingår i något sammanhang ska den sparas och hanteras enligt nämndens dokumentshanteringsplan.

## **6. Hantering av bilagor**

Bilagor ska undvikas i så stor utsträckning som möjligt. I bokningar och e-post kan du, där det är möjligt, istället *länka* till originalversion på samarbetsyta så att alla läser och redigerar samma version av dokumentet.

## **7. Sekretessbelagd information**

Sekretessbelagda uppgifter både i in- och utkorgen ska skrivas ut för diarieföring och sedan omgående raderas, även från papperskorgen. All kommunikation som omfattas av sekretess, innehåller integritetskänslig information om personer eller annan känslig information får endast skickas via digitala media om det är krypterat, med en av kommunen godkänd standard för kryptering. Detta gäller således för såväl e-post som snabbmeddelanden eller annan digital kommunikation.

## **8. Etiska regler**

Spridande av material som strider mot upphovsrättslagen, är rasistiskt, pornografiskt eller på annat sätt är diskriminerande, får inte ske.

Verktyg för digital kommunikation är arbetsredskap, undvik därför att använda dessa för privat bruk. Kommunikation av privat karaktär ska raderas så snart som möjligt.

Använd inte e-post för att lämna kritik eller lämna besked där det finns möjlighet till feltolkning.

## **9. Säkerhet**

Tänk på att iaktta försiktighet med att öppna bifogade filer från okänd avsändare. Bifogade filer kan innehålla skadlig kod som exempelvis virus. Öppna aldrig en fil eller klicka på en länk om du inte känner till avsändaren.

Om du misstänker att det kommit in skadlig kod ska du anmäla detta till [Kundservice@varberg.se](mailto:Kundservice@varberg.se)