

STYRDOKUMENT I BOTKYRKA KOMMUN

Riktlinjer för e-post

Strategi
Program
Plan
Policy
Riktlinjer
Regler



Diarienummer: KS/2016:805
Dokumentet är beslutat av: Kommunfullmäktige
Dokumentet beslutades den: 2017-01-26
Dokumentet gäller för: Samtliga nämnder och förvaltningar
Dokumentet gäller till den: januari 2022

**BOTKYRKA
KOMMUN**



Dokumentet ersätter:

Dokumentansvarig är: Kommunledningsförvaltningen

För revidering av dokumentet ansvarar: Kommunstyrelsen

För uppföljning av dokumentet ansvarar: Kommunstyrelsen

Relaterade dokument: Kontaktlöftet, Kontaktpolicy, Riktlinjer för telefoni

Inledning

De här riktlinjerna gäller för dig som har behörighet att använda kommunens mejlkonton. Du kan vara anställd, förtroendevald eller ha någon annan uppgift i kommunen.

E-post – ett arbetsverktyg och en kommunikationskanal

E-post är ett verktyg som underlättar för dig att genomföra dina arbetsuppgifter. Att skicka e-post passar bra när du vill kommunicera med en eller några få specifika kollegor eller med omvärldskontakter.

E-posten är bra för kort och enkel information inte kräver långa förklaringar och för mötesinbjudningar. E-posten är sämre för mer komplex information som kräver förklaringar eller information med besked om till exempel förändringar, där mottagaren kan behöva ställa frågor eller där du själv behöver läsa av hur din information tas emot. Då fungerar ofta ett personligt möte eller ett telefonsamtal bättre.

E-posten ska du använda när du i första hand vill förmedla kunskap. Använd inte e-post som din enda kommunikationskanal. Den ersätter inte ett telefonsamtal eller ett personligt möte. Det är svårt att få fram nyanser i ett e-postmeddelande och du har inget stöd av ditt kroppsspråk. Tänk därför alltid igenom vad du vill uppnå med din kommunikation och vilken kanal som passar bäst för den du vill kommunicera med och det budskap du vill förmedla.

Kommunicera effektivt med e-post

- Använd e-post för kort och enkel information som inte kräver långa förklaringar. Om du vill ha svar på en fråga med en gång, om du behöver diskutera något eller ge nyanserad bakgrundsinformation – ring eller boka ett personligt möte istället.
- Skriv kort, strukturerat och ange i ämnesraden vad du förväntar dig att mottagaren ska göra.
- Mottagaren behöver tid på sig att läsa och eventuellt reagera på ditt e-postmeddelande. Förvänta dig inte svar omedelbart. Skriv vilket datum du senast vill ha ett svar med åååå-mm-dd och eventuellt klockslag om det är aktuellt. Behöver du ett svar snabbare så är det bättre att du ringer eller söker upp personen.
- Skicka bara e-post direkt till de som verkligen berörs. Undvik ”svara alla” och undvik att skicka kopia (cc) om det inte är helt nödvändigt. En kopia är enbart för kännedom, och innebär aldrig att den du anger där ska agera.
- Skicka inte massmejl till större grupper. Behöver du nå en större grupp är det bättre att du använder dig av intranätet som kommunikationskanal.

- Undvik att skicka långa e-postmeddelanden. Undvik också att skicka vidare långa konversationer. När du svarar på ett e-post ska du svara med historik för att göra det tydligt vad det är du svarar på.
- Använd klarspråk och en bra ton. Anpassa språket till mottagaren och sammanhanget. Undvik skämt som kan skapa förvirring. Skicka inte iväg ett mejl när du är arg – sov på saken först.
- Om du känner dig stressad av mycket e-post: ta bort ljud eller dialogrutor när du får ett nytt mejl eller undvik att ha e-posten öppen hela dagen. Bestäm dig istället för regelbundna tider då du kollar din e-post.
- Begär inte läskvitto – det stressar mottagaren.
- Undvika att bifoga filer inom organisationen, använd istället samarbetsrum eller spara ner materialet på ett överenskommet ställe.
- Använd kommunens gemensamma e-postsignatur, utan egna tillägg.

Svara så snabbt som möjligt på de e-postmeddelanden du får, senast inom 2 arbetsdagar. Är det ett komplext ärende som tar längre tid att sätta samman ett svar på, så bekräftar du att du tagit emot frågan eller synpunkten och ser till att medborgaren får en kontaktperson för sitt ärende.

Kontaktcenter

Kontaktcenter svarar på all e-post som kommer till kommunens officiella e-postadresser info@botkyrka.se och kontaktcenter@botkyrka.se. Kontaktcenter är medborgarnas första kontakt med Botkyrka kommun och ska svara på så många samtal som möjligt. En stor del av de frågor som kommer till kommunen via e-post är återkommande och rutinmässiga, och med goda kunskaper om kommunens verksamheter kan Kontaktcenter svara på dem direkt utan att skicka vidare. På så sätt kan medborgarna få en bättre service och snabbare svar på sina frågor.

Funktionsbrevlådor

De funktioner som har en externt riktad verksamhet bör använda sig av en funktionsbrevlåda för att erbjuda så hög tillgänglighet och så god service via e-post som möjligt till kommunens medborgare. Genom att använda en funktionsbrevlåda kan en grupp medarbetare hjälpas åt att svara på frågor för funktionens räkning. Se till att någon läser och besvarar de frågor som kommer in under kommunens telefontider. Genom att använda en funktionsbrevlåda för externt riktade funktioner blir det lättare för medborgarna att komma i kontakt med funktionen utan att en enskild person behöver vara tillgänglig hela tiden.

Serviceskyldighet enligt lag

Kommunen omfattas av serviceskyldigheten i förvaltningslagen. Den innebär att vi är skyldiga att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor om kommunens verksamhetsområden. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildas behov av hjälp och kommunens verksamhet. Vi ska enligt lag besvara

frågor från enskilda så snart som möjligt. Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, hjälper vi personen till rätta.

Offentlighet och registrering

För e-post gäller samma regler för offentlighet, sekretess och registrering som för pappershandlingar. E-postmeddelanden som kommer in till och skickas från din e-postbrevlåda är normalt allmänna handlingar. Om kommunen får en begäran om att ta del av en allmän handling ska vi alltid hantera begäran så fort som möjligt. Om ditt e-postmeddelande betraktas som en allmän handling som inte omfattas av sekretess ska den lämnas ut till den som begär att ta del av den. E-postmeddelandet ska då enligt lag lämnas ut senast inom 2 arbetsdagar. Någon eller några dagars fördröjning kan godtas om fördröjningen är nödvändig för att du ska kunna ta ställning till om den efterfrågade handlingen omfattas av sekretess. Läs mer om e-post och sekretess under rubriken Sekretess.

Det här är inte en allmän handling:

- e-post som bara handlar om privata saker.
- e-post som har samband med medlemskap i en politisk eller facklig organisation eller ett politiskt eller fackligt förtroendemannauppdrag eller något annat uppdrag som inte har anknytning till nämnden, förvaltningen eller det kommunala bolaget.
- Utkast, koncept till beslut, minnesanteckningar och annat arbetsmaterial som skickas under beredningen av ärendet (så länge de inte har expedierats och inte arkiverats), interna meddelanden (som inte tillför ett ärende någon sakuppgift).

Registrera alltid e-post som är allmänna handlingar i ärendehanteringssystemet Lex. Följ samma regler som för vanlig post. Det gäller både in- och utgående e-post. Det finns vissa undantag från kravet på registrering, till exempel om e-postmeddelandet har liten eller tillfällig betydelse. Fråga förvaltningens registrator om du är osäker. Du ska aldrig använda Outlook eller motsvarande som ett arkiv för e-post.

Läs mer om allmänna handlingar och hur du registrerar dem i Ärendehandboken.

Så hanterar du e-post vid när du är ledig

Kommunen ska vara organiserad så att enskilda medarbetares frånvaro inte påverkar verksamheten. Det betyder att din närmaste chef måste ha rutiner för din e-postbrevlåda som säkerställer att innehållet bevakas när du inte är på plats. Det räcker inte bara med ett frånvaromeddelande.

När du är ledig ska du alltid lägga in ett frånvaromeddelande. Då får den som kontaktad dig automatiskt ett svar som berättar att du är borta och inte läser din e-post under tiden. Det fungerar under förutsättning mottagaren har ett e-postsystem som kan ta emot sådana meddelanden.

Läs mer om hur du hanterar mejl när du är frånvarande i Ärendehandboken.

Sekretess

När någon begär att ta del av en allmän handling ska i första hand den medarbetare som har handlingen pröva om handlingen ska lämnas ut. Är du tveksam så ska du låta en registrator eller en kommunjurist göra prövningen, om det kan ske utan onödigt dröjsmål. En enskild har alltid rätt att kräva att Botkyrka kommun prövar om handlingen ska lämnas ut om en anställd vägrar att lämna ut handlingen eller lämnar ut den med förbehåll som inskränker den enskildas rätt att röja innehållet eller annars förfoga över handlingen, och om den enskilda begär att kommunen ska göra detta.

Om du bedömer att delar av eller hela handlingen omfattas av sekretess ska du meddela detta så fort som möjligt till den som begärt ut handlingen, och samtidigt redogöra för vad som ligger till grund för sekretessen. Du måste också berätta för den som begärt handlingen att hon eller han kan begära att Botkyrka kommun prövar om handlingen ska lämnas ut, och att kommunen måste redovisa sitt beslut skriftligt för att beslutet ska kunna överklagas.

Om delar av handlingen omfattas av sekretess ska du maskera de sekretessbelagda delarna när du lämnar ut handlingen. Om hela handlingen omfattas av sekretess ska du inte lämna ut handlingen alls.

Om du arbetar i en verksamhet där *utgångspunkten* är att handlingar omfattas av sekretess (till exempel socialtjänsten och vård- och omsorgsförvaltningen) gäller följande. Om sekretessen riskerar att brytas även om de sekretessbelagda delarna av handlingen är maskerade, bör du inte lämna ut handlingen. Det gäller om någon kan lista ut vem handlingen rör trots maskeringarna i texten, till exempel för att den känner de personer som mejlet handlar om.

Av säkerhetsskäl ska du inte använda e-post för att skicka sekretessbelagd information. Om du tar emot ett e-postmeddelande som innehåller uppgifter som kan omfattas av sekretess, ska du så fort som möjligt skriva ut det på papper, registrera det och gallra det ur systemet.

E-postlogg är en allmän handling

En förteckning över inkomna och sända mejl är en allmän handling. Även om mejlen inte är allmänna handlingar är alltid mejlloggen det. I mejlloggen finns uppgifter om avsändare, mottagare, ärenderubrik, klockslag och datum när mejlen skickades. Loggen kan alltså innehålla uppgifter om privata mejl och

andra meddelanden som inte är allmänna handlingar. Skriv därför aldrig integritetskänslig eller sekretessbelagd information i ärenderubriken eller i e-postmeddelandet.

Lämna ut logg

När någon begär ut din mejllogg ska du be registratorn och it-enheten att göra det. E-postloggen ska lämnas ut så fort som möjligt. Någon eller några dagars fördröjning kan godtas om det är nödvändigt för att du ska kunna ta ställning till om delar av loggen omfattas av sekretess. Ett visst dröjsmål är ofrånkomligt om du behöver gå igenom ett stort material.

Gallring

Allmänna handlingar av tillfällig eller liten betydelse kan du gallra bort ur din brevlåda. Exempel på sådana handlingar är dubbletter, handlingar som inte berör kommunens verksamhetsområde eller som är meningslösa om de inte kräver att du skickar dem vidare till någon annan, samt handlingar som kommit in i form av röstbrevlåda eller social medier och som inte tillför ett ärende någon sakuppgift.