



Ärendenr
2019-000464.003

Regler för e-post

Dokumenttyp:	Regler för e-post
Beslutat av:	Ledningsgruppen 2019-11-27
Gäller för:	Samtliga verksamheter i Tibro kommun
Gäller från och med:	2019-12-01
Tidpunkt för aktualisering:	2020-12
Dokumentägare:	IT- och kommunikationschefen



Innehållsförteckning

1	Inledning.....	3
2	Övergripande hanteringskrav	3
	2.1 Känsliga personuppgifter och sekretessbelagd information	3
	2.2 Allmän handling	3
	2.3 Hantering av meddelande	4
	2.4 Signatur	4
3	Kommunicera effektivt.....	5
	3.1 Tydlig ämnesrad	5
	3.2 Språkbruk	5
	3.3 Bilagor och dela dokument/filer	5
	3.4 Svvara skyndsamt.....	5
4	Digitala kommunikationskanaler.....	5
	4.1 E-post.....	5
	4.2 Skype for Business och Teams	6
	4.3 Messenger.....	6
	4.4 SMS.....	6
	4.5 E-tjänster	7
5	Kalender.....	7
	5.1 Använd den digitala kalendern	7



1 Inledning

Digital kommunikation är viktig för invånarnas kontakter med kommunen såväl som för den interna dialogen inom den kommunala organisationen. Utmärkande för den digitala kommunikationen är att avsändaren som regel förväntar sig en näst intill omedelbar reaktion. Uppmanas invånare och andra att ta kontakt med Tibro kommun via digitala meddelanden ställs därför krav på att kommunen också har en snabb hantering av de frågor som kanaliseras den vägen. För att få en professionell och korrekt hantering behöver emellertid organisationen ha en god förmåga att balansera omgivningens krav på snabb hantering gentemot tillgängliga resurser, formella lagkrav och annan reglering gällande kommuners service- och informationskyldighet.

Styrdokumentet utgår från *Riktlinjer för kommunikation i Tibro kommun* och definierar hur kommunen ska kommunicera med invånare, föreningar, företag och andra intressenter med hänsyn till omgivningens förväntningar och utifrån gällande lagar och förordningar. Detaljerade instruktioner och anvisningar finns på kommunens intranät - Inredan.

Begreppet "digitala kommunikationskanaler" används här som ett samlingsnamn för

- e-post
- Skype for Business eller motsvarande
- e-tjänster
- digitala meddelanden såsom Messenger
- SMS

Kommunens externa webbplats, intranät och sociala medier hanteras i separata styrdokument.

Meddelanden ska alltid besvaras professionellt och korrekt. Den som kommunicerar via e-post representerar Tibro kommun.

2 Övergripande hanteringskrav

2.1 Känsliga personuppgifter och sekretessbelagd information

Känsliga personuppgifter eller sekretessbelagd information ska inte hanteras i digitala meddelanden eftersom det finns risk för att uppgifterna röjs. Det kan exempelvis handla om facktillhörighet eller hälsotillstånd. Sådana uppgifter ska i första hand hanteras i verksamhetssystem. Hur personuppgifter och känsliga personuppgifter ändå kan skickas via e-post framgår av rutiner för e-post på Inredan.

2.2 Allmän handling

Grundprincipen är att e-post eller andra digitala meddelanden är allmän handling, som kan komma att begäras ut.

När till exempel en privatperson eller media begär e-post ur kommunens e-postsystem kontaktas IT-supporten för beställning av e-postlogg för begärd period. Utifrån e-postloggen kan enskilda e-postmeddelanden begäras. Hur begäran om e-postmeddelanden hanteras framgår i rutinen för e-post på Inredan.



2.3 Hantering av meddelande

Vilka inkomna och upprättade meddelanden som ska bevaras och vilka som får gallras (raderas) och när framgår av respektive nämnds dokumenthanteringsplan.

2.4 Signatur

Signatur ska finnas på alla digitala meddelanden. Den kan variera i utformning beroende på vilken kanal du använder. Signatur ska finnas både på externa och interna meddelanden och finnas i varje svar. Information om hur signaturer utformas med storlek på kommunloggan och texten finns på Inredan.

Signatur i Outlook:



PETER LEGENDI, IT- OCH KOMMUNIKATIONSCHEF
Kommunledningskontoret, Tibro kommun [och/eller funktion/enhet]
peter.legendi@tibro.se | www.tibro.se
0504-181 17, växel 0504-180 00
Besöksadress: Centrumgatan 17, 543 30 TIBRO
Postadress: Tibro kommun, 543 80 TIBRO

Signatur i mobiltelefon eller surfplatta utan logga.



3 Kommunitera effektivt

3.1 Tydlig ämnesrad

För att underlätta spårbarheten är det avgörande att ämnesraden är informativ. När ämnesraden (rubriken) skrivs ska det framgå vad meddelandet handlar om.

3.2 Språkbruk

Vilket språkbruk som används i kommunikationen är viktigt. Texten ska vara enkel, saklig och begriplig.

3.3 Bilagor och dela dokument/filer

För en effektiv versionshantering ska bifogade filer undvikas om dessa hanteras bättre via delningsytor eller dokumenthanteringssystem. Information som kan framgå i klartext direkt i meddelandet bifogas inte som bilaga. I de fall bifogad fil finns ska mottagaren säkerställas för att filen kan tas emot och filformatet kan läsas. Använd format, exempelvis PDF, som kan öppnas av kostnadsfria applikationer.

3.4 Svara skyndsamt

Enligt förvaltningslagen är kommunen skyldig att besvara inkommande meddelanden skyndsamt, det innebär svar inom två arbetsdagar. Krävs en längre handläggningstid ska detta meddelas. Skyndsamt svar gäller både internt och externt.

4 Digitala kommunikationskanaler

4.1 E-post

4.1.1 Undvik att svara alla

Svara inte alla om det är många som har tagit emot ett digitalt meddelande.

4.1.2 Använd kopia varsamt

Använd funktionen kopia med försiktighet. Finns inget påtagligt motiv kan det skapa förvirring bland övriga på sändlistan.

4.1.3 Undvik massutskick

Använd massutskick av e-postmeddelanden med stor försiktighet och endast om det är motiverat. Massutskick riskerar sprida personuppgifter. Överväg andra kanaler vid behov av att nå ett större antal mottagare. Vid intern kommunikation rekommenderas Inredan som kanal. Om många finns på sändlistan för e-postutskicket, lägg dem som hemlig kopia. Rutin för massutskick och hemlig kopia finns på Inredan.

4.1.4 Primär kanal

E-post är kommunens primära digitala kommunikationskanal.

4.1.5 Funktionsbrevlådor och individuella e-postlådor

I Tibro kommun finns två typer av e-postlådor:

- funktionsbrevlåda
- individuell e-postlåda



Funktionsbrevlådan är alltid kopplad till flera personer vilket garanterar att inkomna meddelanden blir lästa dagligen. Funktionsbrevlådan ska vara förstahandsalternativet för den som vill skicka e-post till kommunen. Den eventuella fortsatta kommunikationen via e-post kan därefter fortsätta direkt med tjänstepersonen.

Den individuella e-postlådan är knuten till en enskild person och ska bevakas på samma sätt som funktionsbrevlådan.

Kommunens e-postkonto får endast användas för arbetsrelaterad kommunikation.

Alla anställda ska läsa sin e-post varje arbetsdag.

4.1.5 E-post vid frånvaro

Outlook har en funktion för automatiskt svar vid frånvaro. Exempel på svarsmeddelande i automatiskt svar:

Jag har semester och är tillbaka xxxx-xx-xx. Min e-postlåda är under denna period obebakad, men jag läser ditt meddelande så fort jag kommer tillbaka. Om ditt ärende är brådskande, skicka ditt meddelande till xxxx/funktionsbrevlåda@tibro.se som är den e-postlåda som dagligen öppnas eller ring kommunens växel på telefon 0504-180 00.

Annan kontakt än kommunens växel kan anges.

4.1.6 Avslut av tjänst

Vid avslut av tjänst ska Hjo kommuns kontaktcenter informeras i god tid. När tjänsten avslutats blir det inte längre möjligt att skicka e-post till eller från den e-postadressen, kontot inaktiveras och raderas 120 dagar efter anställningens avslut. Så snart det blir känt att en tjänst avslutas ska detta framgå av signaturen, och om det är möjligt, meddela vem som kan kontaktas istället.

4.2 Skype for Business och Teams

I kommunen används Skype for Business eller Teams för videokonferenser.

4.3 Messenger

Messenger är en digital kanal som riktar sig mot privatpersoner och används inte i tjänsten. Tas inledande kontakt via Messenger fortsätter dialogen via e-post.

4.4 SMS

Sker den första kontakten via SMS och ärendet inte är av ringa betydelse fortsätter kommunikationen via e-post. Tänk på att även ett SMS är en allmän handling och ska hanteras på samma sätt som andra handlingar.



4.5 E-tjänster

E-tjänster inbjuder ibland till kommunikation via digitala meddelanden. Information inom ramen för en e-tjänst ska alltid hanteras utifrån de lagar och förordningar som gäller för en inkommen handling.

5 Kalender

5.1 Använd den digitala kalendern

Kalendern i Outlook används ibland även för digital kommunikation. Alla anställda i Tibro kommun ska använda den digitala kalendern. Hur kalendern i Outlook ska användas finns beskrivet i rutin för digital kalender på Inredan.