Barn & Utbildning

Ärendenr
2020-000112 004

Regler och rutiner för allmänna handlingar, posthantering, diarieföring, gallring mm

Dokumenttyp:	Regler och rutiner för allmänna handlingar, posthantering, diarieföring, gallring mm
Beslutat av:	Administrativ chef - 2020-02-26
Gäller för:	Barn & Utbildning
Gäller från och med:	2020-02-26
Tidpunkt för aktualisering:	2021-02
Dokumentägare:	Administrativ chef

TIBRO
Tibro kommun
543 80 TIBRO
www.tibro.se
kommun@tibro.se
Växel: 0504-180 00

Innehållsförteckning

Regler och rutiner kring dokumenthantering Posthantering, allmänna handlingar, diarieföring, e-post, gallring mm 3

INLEDNING 3

POSTÖPPNING 3

Personligt adresserad post 4

Elektronisk post och sms 4

ALLMÄNNA HANDLINGAR 5

Protokollshandlingar 6

Att lämna ut en allmän handling 6

Beslut om att inte lämna ut allmän handling 6

DIARIEFÖRING 7

Gallring och arkivering 8

Bilaga 1 – Hantering av post och e-post under semesterledighet
Bilaga 1 – Rutinbeskrivning, vidarebefordring av e-post under ledighet
Bilaga 2 – Fullmakt postöppning
Bilaga 3 – Beslut att handlingen inte är allmän enligt TF 2 kap § 6 och § 7
Bilaga 4 – Beslut om att handlingen är sekretessbelagd
Bilaga 5 – Leveransreversal
Bilaga 6 – Regler för E-post

Regler och rutiner kring dokumenthantering

Posthantering, allmänna handlingar, diarieföring, e-post, gallring mm

INLEDNING

Regler om allmänna handlingar och handlingsoffentligheten finns i Tryckfrihetsförordningen (TF 1949:105).

I Offentlighet och sekretesslagen (OSL 2009:400) finns regler om när en handling kan sekretessbeläggas och om att allmänna handlingar utan dröjsmål ska registreras, vilket görs i Tibro kommuns ärende- och dokumenthanteringssystem

Regler om dokumenthantering och gallring finns i Arkivlagen (1990:782)

POSTÖPPNING

All post till förvaltningen bör i så stor utsträckning som möjligt vara adresserad till förvaltningens officiella adress, **Tibro kommun, Barn & Utbildning, 543 80 Tibro** eller **bun@tibro.se** Uppge alltså som huvudregel dessa adresser.

För den post som levereras direkt till Arbetsmarknadsenheten eller en skol-/förskoleenhet ska det finnas en ansvarig person för postöppning och ankomststämpling. Ingen post får bli liggande oöppnad. Hen ska kunna bedöma om inkomna handlingar är allmänna och kunna se till att handlingen diarieförs/registreras.

Följande post öppnas inte utan datumstämplas på kuvertet:

- personligt adresserad post (om inte fullmakt finns – se avsnittet nedan),
- post till förtroendevalda
- post till personalföreträdare
- post märkt "anbud" samt
- post till den medicinska delen av elevhälsan (psykolog, skolsköterska, skolläkare)

Särskilda rutiner finns kring postöppning och tillgänglighet under förvaltningens semesterperiod, bilaga 1.

Personligt adresserad post

Post bör i normalfallet vara adresserad till myndigheten – alltså med Barn & Utbildnings/barn- och utbildningsnämndens namn överst. Om en tjänstemans namn står överst ska posten inte öppnas utan överlämnas till berörd person. Varje tjänsteman har ett ansvar för att handlingen registreras/diarieförs. Det är innehållet i brevet som avgör om det är en allmän handling eller inte. Gäller innehållet ett ärende eller annan fråga som angår barn- och utbildningsnämnden (TF 2 kap 4 §) är det en allmän handling.

Ovanstående gäller även e-post som kommer till den egna e-postadressen samt sms.

För att undvika risken att allmänna handlingar inte blir diarieförda är det en fördel att lämna fullmakt till förvaltningens/enhetens postansvarige att öppna även privatadresserad post (blankett finns – se bilaga 2). Under frånvaro är det också viktigt att ge någon kollega behörighet att läsa inkommen e-post. Enbart under sommarsemestern får e-posten vidarebefordras till förvaltningens funktionsadress BUN@tibro.se (rutinbeskrivning finns i bilaga 1) i övrigt ska mailen ställas till en kollega.

Elektronisk post och sms

Som framgått ovan är elektronisk post jämställd med vanlig post (gäller även sms). Ett e-postmeddelande som inkommer till Barn & Utbildning eller en tjänsteman blir i och med mottagandet en allmän handling efter samma bedömning som gäller för vanlig post. Detsamma gäller när ett meddelande sänds med elektronisk post/sms från en tjänstemans brevlåda/mobiltelefon. Se regler för e-post, fastställd av kommunens ledningsgrupp november 2019 – se bilaga 6.

Förteckningen över meddelandena, inkomna och sända, dvs brevlådan, utgör i sig en allmän handling. Därmed gäller tryckfrihetsförordningens regler om offentlighet. Observera dock att det av dokumenthanteringsplanen framgår att handlingar (och e-post) av tillfällig eller ringa betydelse får gallras. Se nedan under rubriken Gallring och arkivering.

Om ett meddelande som finns i brevlådan är en allmän offentlig handling eller inte avgörs från fall till fall efter vanlig sekretessprövning. Även sk cookiefiler är att betrakta som allmän handling och ska lämnas ut om det inte finns stöd i sekretesslagen för att inte göra det.

ALLMÄNNA HANDLINGAR

Huvudregeln är att handlingar hos barn- och utbildningsnämnden/Barn & Utbildning är allmänna och offentliga.

Med handling menas framställning i skrift, bild och upptagning som kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas med tekniska hjälpmedel. Elektroniska handlingar ska alltså bedömas på samma sätt som vanliga pappershandlingar och fax.

Handlingen är allmän om den

- *förvaras* hos en myndighet
- har *upprättats* där eller
- har *inkommit dit*

En upprättad handling är en handling som skickats iväg från myndigheten (expedierats) eller att handlingen tillhör ett ärende som har avslutats eller att handlingen har färdigställts på något sätt. Utkast och koncept (sk mellanprodukter) och minnesanteckningar är oftast inte allmänna handlingar, men kan bli det om de, sedan ärendet har avslutats, tagits om hand för arkivering.

En allmän handling är antingen offentlig eller hemlig (sekretessbelagd). För att handlingen, eller del av handlingen, ska vara hemlig måste stöd finnas i sekretesslagen. Handläggarstödet i Ciceron tillhandahåller en funktion som stödjer denna registreringsmöjlighet.

Allmänna handlingar ska registreras. Från denna huvudregel finns tre undantag (OSL 5 kap 1 §):

- Handlingar som uppenbarligen har liten betydelse för verksamheten (t ex reklam, konferensinbjudningar)
- Handlingar som inte är hemliga och som hålls ordnade så att det utan svårigheter kan fastställas om de kommit in till myndigheten eller upprättats där (t ex fakturor, redovisningshandlingar, interna meddelanden i vissa fall, ansökningshandlingar - under förutsättning att de hålls ordnade på ett systematiskt sätt)
- Handlingar som förekommer hos en myndighet i stor omfattning och som regeringen i särskilda föreskrifter (sekretessförordningen) har undantagits från diarieföring.
  För Barn & Utbildning gäller detta handlingar som ingår i elevhälsojournaler. Det gäller dock inte handlingar i förskolan och skolan. Handlingar som rör barn och elever i förskoleverksamhet, skola och skolbarnsomsorg, och som innehåller sekretessbelagda uppgifter, ska registreras.

Protokollshandlingar

Handlingar som upprättats som underlag till beslut som ska fattas av barn- och utbildningsnämnden blir allmän handling först när beslut har fattats och protokollet justerats. Det innebär att arbetsutskottets protokoll i ärenden som slutligen ska avgöras av nämnd blir allmänna först när nämnden har fattat det avgörande beslutet. Men om utskottets protokoll dessförinnan har expedierats till någon utomstående, så har protokollet blivit en allmän handling redan vid den tidpunkten.

Om det finns handlingar till ärenden som nämndens egen personal har upprättat blir även dessa allmänna handlingar när protokollets har justerats. Om handlingarna dessförinnan har expedierats till någon utomstående har handlingen blivit allmän redan vid expedieringen.

Expedierade handlingar räknas inte som allmänna handlingar om de endast har skickats till nämndens ledamöter inför ett sammanträde.

Att lämna ut en allmän handling

Om någon begär att få ta del av en handling ska detta ske utan dröjsmål, vilket innebär att det ska ske så snabbt det bara är möjligt. Ibland kan det, beroende på omfattningen av det som begärs ut, vara tillåtet med en viss väntetid, men bara högst någon eller några dagars väntan är acceptabelt.

Det är som huvudregel inte tillåtet att efterforska vem som begär ut handlingen eller i vilket syfte. Vid begäran om att få ta del av **sekretessbelagda uppgifter ska identiteten efterfrågas.**

Att lämna ut en allmän handling innebär att förvaltningen tillhandahåller en handling så att den som vill ta del av den (läsa, lyssna, skriva av eller spela av) kan göra det på stället, oavsett lagringsmedia. Det är även möjligt att lämna ut uppgift muntligt ur allmänna handlingar, exempelvis per telefon.

Beslut om att inte lämna ut allmän handling

Innan en handling lämnas ut ska en granskning göras:

- Är handlingen verkligen en allmän handling?
- Om handlingen är allmän – är uppgiften offentlig eller sekretessbelagd (hemlig)?

I första hand görs bedömningen om utlämning av den tjänsteman (handläggare) som ansvarar för den fråga/ärende som handlingen rör. Om hen kommer fram till att

handlingen är allmän och offentlig, ska hen också lämna ut handlingen. Vid tveksamheter ska tjänstemannen (handläggaren) hänvisa till den befattningshavare som enligt delegeringsordningen har rätt att fatta beslut om att avslå en begäran om utlämnande av allmän handling.

Ett beslut att avslå en begäran om att få ta del även allmän handling fattas av den chef där handlingen förvaras (se delegeringsordningen nr 1.1).

Om chefen kommer fram till att handlingen inte kan lämnas ut, ska den som begär handlingen få ett skriftligt beslut som anger motivet till avslaget samt information om hur hen kan överklaga beslutet.

Två olika blanketter för sådana beslut finns med tillhörande besvärshänvisning:

- Handlingen är inte allmän enligt TF 2 kap § 6 och § 7, bilaga 3
- Handlingen är sekretessbelagd enligt TF 2 kap § 2, bilaga 4

Detta beslut är delegeringsbeslut och ska anmälas till nämnden enligt ordinarie rutiner i Ciceron.

Beslut om utlämnande av handlingar som redan har levererats till centralarkivet fattas av arkivmyndigheten – i detta fall tjänsteman vid kommunstyrelsen.

DIARIEFÖRING

Barn- och utbildningsnämnden är en egen myndighet och har därför ett eget diarium.

Registrering/diarieföringen av förvaltningens allmänna handlingar, som kommer till kommunhuset, sker av barn- och utbildningskontorets registrator. Därefter sker den fortsatta registreringen (diarieföring) i ärendet av den ansvariga handläggaren. Diarieföringen sker elektroniskt. Alla handlingar, såväl inkomna som upprättade, ska registreras i kommunens officiella dokument- och ärendehanteringssystem Ciceron.

Huvudregeln är att alla ärenden som ska behandlas i barn- och utbildningsnämnden, eller anställd med stöd av delegering, ska diarieföras. Vidare ska alla sekretessärenden diarieföras samt alla övriga ärenden av betydelse (som verksamheten har behov av att kunna återsöka och bevaka i framtiden)

Vilka handlingar/ärenden som kan registreras eller förvaras på annat sätt än genom diarieföring ska framgå av nämndens dokumenthanteringsplan. Systematisk förvaring är ett alternativ till registrering i diarium (personnummer, fakturanummer, namn, datumordning etc)

Förvaltningskontorets registrator startar samt avslutar idag alla ärenden i dokument- och ärendehanteringssystemet Ciceron. Efter utbildning av förvaltningskontorets registrator medges handläggare att starta ärende.

I Ciceron ska ärendets innehåll redovisas i en kortfattad rubrik – tydligt utformad så att framtida eftersökningar underlättas, men även så att alla kan förstå vad ärendet handlar om. Förkortningar ska undvikas.

Utsedd handläggare har totalansvaret för sin ärendeakt och dess innehåll. Innan ärendet kan avslutas så ska ärendeakten rensas av ansvarig handläggare, som sedan meddelar förvaltningens registrator vilket ärende som kan avslutas för arkivering.

Sista juni och sista december varje år gör registrator en genomgång av alla öppna ärenden. Ansvariga handläggare får en påminnelse om sina öppna ärenden och måste meddela huruvida ärendet fortsatt ska vara öppet eller avslutas. Rekommendationen är att ett ärende ska vara berett inom ett år.

Gallring och arkivering

För att en allmän handling ska kunna gallras ska stöd finnas i barn- och utbildningsnämndens dokumenthanteringsplan. Nämnden dokumenthanteringsplan är indelad i sex verksamhetsområden. Dokumenthanteringsplanen beskriver vilka handlingar som ska bevaras, hur och vart de ska bevaras och vilka handlingar som ska gallras (förstöras) och i så fall efter hur lång tid detta ska ske. Handlingar som inte hunnit bli allmänna, t ex arbetsmaterial, kan kastas när de inte längre behövs.

Handlingar som ska gallras förvaras vanligen på arbetsplatsen.

Handlingar som ska arkiveras, dvs överlämnas till arkivmyndigheten (kommunstyrelsen) ska vara fria från häftklammer, gem etc. och handlingarna ska förpackas i särskilda arkivboxar, med en notering om dess innehåll på boxryggen. Arkivboxar tillhandahålls av kommunens arkivarie. Leveransreversalen ska fyllas i som anger vilka handlingar som överlämnas till arkivmyndigheten, bilaga 5. Kontakt tas därefter med kommunens arkivarie om avlämning. Reversalen signeras av arkivarien och returneras till avsändaren.

Blanketter/rutinbeskrivningar:
Bilaga 1 – Hantering av post och e-post under semesterledighet
Bilaga 1 – Rutinbeskrivning, vidarebefordring av e-post under ledighet
Bilaga 2 – Fullmakt postöppning

Bilaga 3 – Beslut att handlingen inte är allmän enligt TF 2 kap § 6 och § 7
Bilaga 4 – Beslut om att handlingen är sekretessbelagd
Bilaga 5 – Leveransreversal
Bilaga 6 – Regler för E-post

BILAGA 1

Barn & Utbildning

Datum
2020-02-26

All personal inom Barn & Utbildning

Hantering av post och e-post under sommaren 20XX

1) Post-hanteringen

- **"Kommunens postrunda"** är inställd under semesterveckorna XX.
  Extern post måste lämnas direkt i kommunens postrum för frankering.

- **Respektive skolenhet/rektorsområde**
  Skolenheternas post ska vidarebefordras till kommunhuset under semesterveckorna.

- **BUN-kontoret**
  Posten hämtas i BUNs postfack, postrummet, Kommunkontoret.

2) E-posthanteringen

- **BUNs e-postlåda** – läses varje dag

- De som valt att ställa om sin e-post under semestern vidarebefordrar sin e-post till BUN@tibro.se

- För att vidarebefordra sin e-post så måste en regel skapas i Outlook – se bif lathund hur detta görs. Skapa samtidigt en regel för automatsvar vid semester och ledighet – se samma länkadress som ovan – se bif lathund hur detta görs

  Lämplig lydelse: *Jag har semester vecka xx-xx. Min e-post kommer därför att vidarebefordras och läsas av en medarbetare. Vid akuta frågor kontakta kommunens växel 0504-180 00.*

3) Tillgänglig cheftjänsteman (tillika FC) på Barn & Utbildning

	v28	v29	v30	v31	v32	Ankn./mobil

Se semesterlistan under (T:)

Tibro kommun, 543 80 TIBRO, Barn & Utbildning, *Besöksadress:* Centrumgatan 17
E-post: kommun@tibro.se, www.tibro.se, *Växel:* 0504-180 00
Handläggare: Malena Lundberg, malena.lundberg@tibro.se, *Tel:* 18169

TIBRO

Beskrivning/Uppdrag

- Tillgänglig chefstjänsteman **hanterar chefsfrågor/ärenden/händelser inom BUN:s hela verksamhetsområde.** Detta både från den verksamhet på förvaltningen/kommunen som är i gång ovanstående tidsperiod, såväl som från omgivande samhälle.

- **Utifrån frågans/ärendets/händelsens karaktär** genomför tillgänglig chefstjänsteman **en bedömning, fattar beslut och genomför lämpliga åtgärder (inkl ev dokumentation).**

- **För allvarliga och akuta frågor ska rådfrågning av chefskollega på BUN ske, och i förekommande fall också kontakt tas med fler chefskollegor på BUN, kommunchef/informationschef, informationscentralen/växeln, BUN:s ordförande etc.**

Förutsättningar/villkor

Tillgänglig chefstjänsteman planerar aktuell arbetsdag utifrån 8 tim/arbdag och **är tillgänglig enligt normal kontorstid ca. kl.08.00-16.00.** (Ej uttag semester/kompledig och tillgänglighet på samma gång***) Förslagsvis sker tillgängligheten främst via telefon,*** men ansvarig är samtidigt **beredd att arbeta fysiskt på arbetsplatsen/förvaltningen om behov uppstår.**

4) Ansvariga för post & telefon och minst två timmars öppethållande

	v26	v27	v28	v29	v30	v31	v32

Se semesterlistan under (T:)

Inom Barn & Utbildning finns varje arbetsdag (minst 2 tim) en tillgänglig administratör eller motsvarande för att uppfylla Förvaltningslagens bestämmelser kring bl.a. tillgänglighet, hantering av handlingar/posthantering m.m. som myndighet gentemot allmänheten.
Meddela växeln i god tid vilka tider som du finns tillgänglig – om du inte tänker arbeta dina ordinarie tider.

.

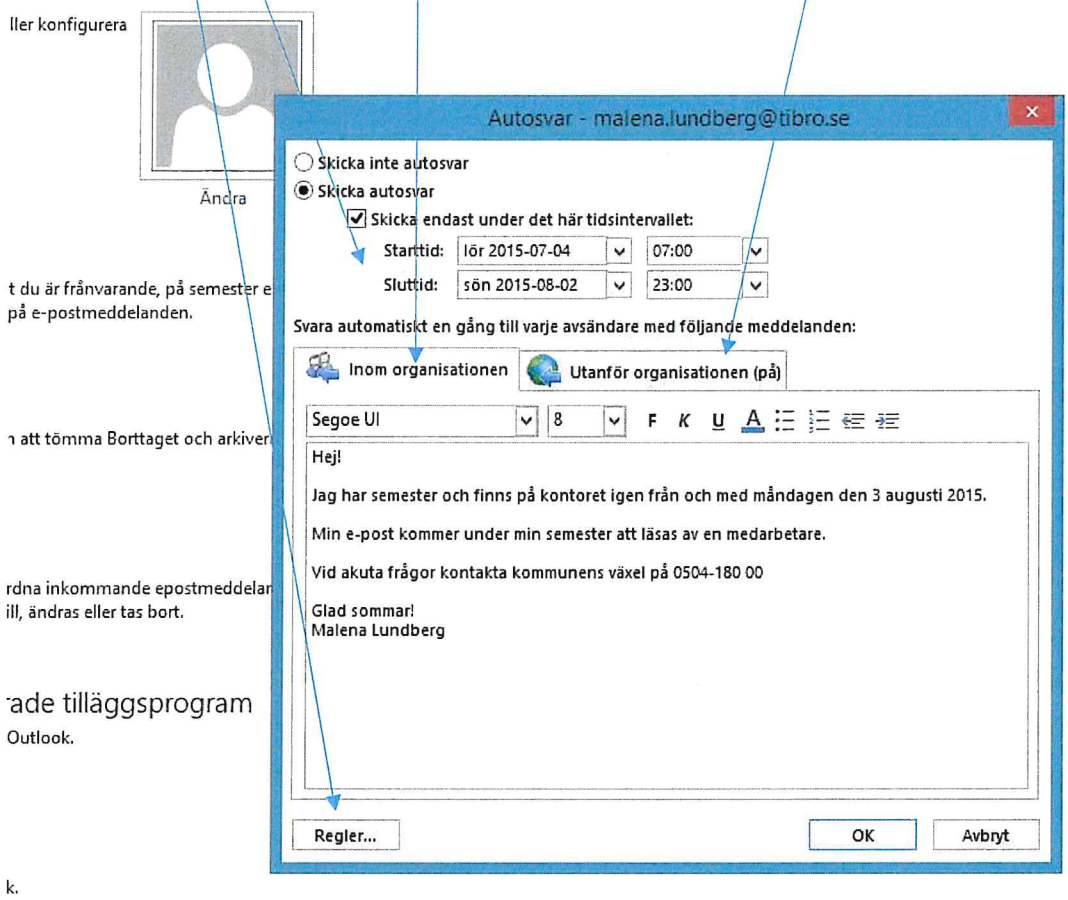
5) Inkommen post till elevhälsan

Inkommande post till elevhälsan ska datumstämplas och ska INTE öppnas. Posten lämnas i ett postfack då ansvarig skolsköterska hämtar posten under semesterperioden.

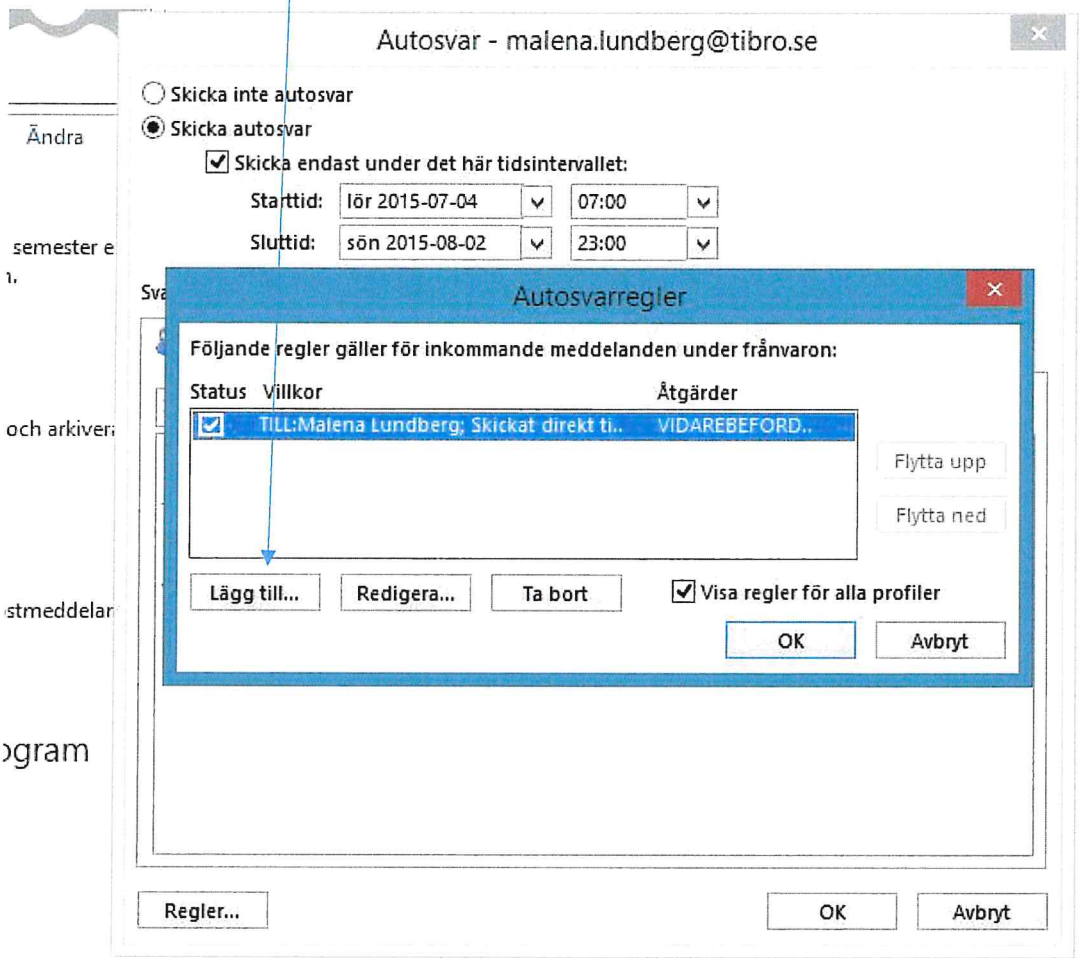
Skapa autosvar samt vidarebefordra e-posten till BUN@tibro.se

- Stå i Outlook
- Välj arkiv i arkivmenyn
- Välj Automatiska svar Autosvar (frånvarande)

- I rutan som dyker upp så fyller du i dina uppgifter – se vad jag fyllt i!
  - start- och sluttid
  - text i rutan **för inom organisationen** – text i rutan **utanför organisationen**
- Välj regler

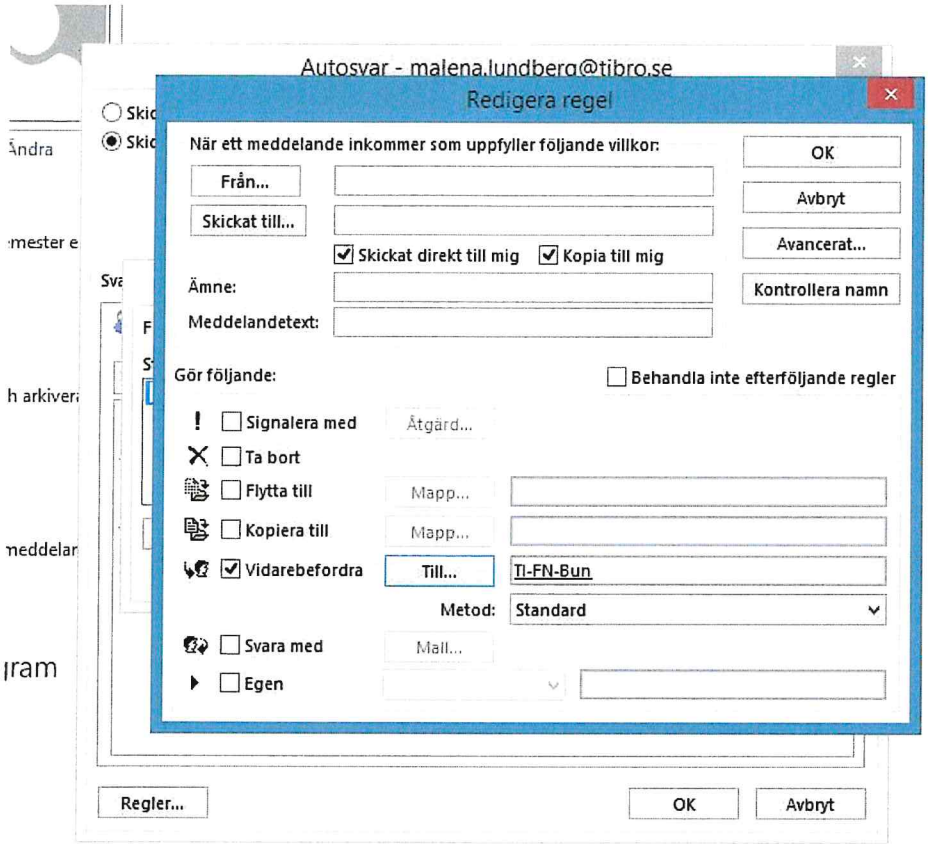


- En ny ruta dyker upp
- Välj knappen lägg till



- En ny ruta kommer upp – fyll i så som jag gjort!
- När du trycker på **Till-knappen** så får du söka fram adressen TI-FN-BUN
- Välj Ok

- Klart!


Autosvar - malena.lundberg@tibro.se
Redigera regel
När ett meddelande inkommer som uppfyller följande villkor:
Från...
Skickat till...
Skickat direkt till mig
Kopia till mig
Ämne:
Meddelandetext:
OK
Avbryt
Avancerat...
Kontrollera namn
Gör följande:
Behandla inte efterföljande regler
Signalera med
Åtgärd...
Ta bort
Flytta till
Mapp...
Kopiera till
Mapp...
Vidarebefordra
Till...
TI-FN-Bun
Metod:
Standard
Svara med
Mall...
Egen
Regler...
OK
Avbryt

TIBRO

BILAGA 2

Fullmakt att öppna post

All inkommande post till förvaltningen/kommunala nämnder/styrelser ska öppnas så snart som möjligt, normalt samma dag som den kommer in. Detta gäller såväl papperspost som e-post.

Jag som undertecknar detta medgivande ger härmed mitt tillstånd att all inkommande post till mig, oavsett om det är fråga om papperspost, e-post, fax eller annan typ av försändelser, får öppnas av den tjänsteman som ansvarar för min förvaltnings posthantering.

Underskrift

Namn
Förvaltning/styrelse/nämnd
Datum
Namnteckning

Detta gäller för post till förtroendevalda
Personadresserad post till förtroendevalda är i vissa avseenden att betrakta som allmänna handlingar, varför kommunen behöver fullmakt från den förtroendevalde att öppna personadresserad post.

Inkommande post som är personligt ställd till förtroendevalda, i egenskap av företrädare för aktuell nämnd, anses som allmän handling och ska då hanteras på samma sätt som övrig inkommande post till myndigheten. Om posten är adresserad till den förtroendevalde i egenskap av företrädare för ett visst parti särskiljs den och omfattas inte av ovan nämnda regel.

Beslut om utlämnande av allmän handling

Datum	Ärendenummer

En begäran har gjorts om att få ta del av allmän handling/allmänna handlingar som gäller

Bedömning av kommunen

- Den/de handling/handlingar som berörs är enligt kommunens bedömning inte att betrakta som inkommen till kommunen enligt TF 2 kap § 6.
- Den/de handling/handlingar som berörs är enligt kommunens bedömning inte att betrakta som upprättad hos kommunen enligt TF 2 kap § 7.
- Handlingen/handlingarna är därför inte allmän handling.

Barn- och utbildningsnämnden avslår frågeställarens begäran om att få ut allmän handling med hänvisning till ovanstående bedömning.

Delegeringsbeslut av ansvarig chef där handlingen förvaras enligt 1:1 – Anmäls till nämnd.

beslut kan överklagas till Förvaltningsrätten i Jönköping. Se bifogat informationsblad.

Underskrift

Datum och ort	
Beslutsfattare	Befattning

Information om hur Du överklagar

Om Du vill överklaga kommunens beslut sker detta hos Förvaltningsrätten i Jönköping.

Överklagandet ska ske skriftligt och skickas till Tibro kommun.
Ange:

- vilket beslut som överklagas
- vem som fattat beslutet
- tala om varför Du anser att beslutet ska ändras
- ange vilken ändring Du vill ha.
- uppgifter som Du anser har betydelse och som Du inte redan har lämnat.

Underteckna skrivelsen och uppge dina personuppgifter. Om Du anlitar ombud kan istället ombudet underteckna skrivelsen. Sänd i så fall med fullmakt.

Ditt överklagande ***måste*** ha kommit in till kommunen ***inom tre veckor*** från den dag Du fick del av beslutet. Kommunen kommer därefter att ta ställning till om beslutet ska ändras. Om inte beslutet ändras och om överklagandet har skett i rätt tid skickar kommunen överklagandet vidare till Förvaltningsrätten i Jönköping, som avgör om beslutet ska gälla eller inte.

Adressat: Förvaltningsrätten i Jönköping
BOX 2201
550 02 JÖNKÖPING
tfn 036-15 65 00
fax 036-15 66 55

Skickas till: TIBRO KOMMUN
543 80 TIBRO

Beslut om utlämnande av allmän handling (helt eller delvis sekretess)

Datum	Ärendenummer

En förfrågan/begäran har gjorts om att få ta del av allmän handling/allmänna handlingar som gäller

Den/de handling/handlingar som berörs innehåller, helt eller delvis, enligt kommunens bedömning uppgifter som inte kan lämnas ut med hänvisning till – ange laghänvisning

Barn- och utbildningsnämnden avslår frågeställarens begäran om att få ut allmän handling med hänvisning till ovanstående motivering.

Delegeringsbeslut av ansvarig chef där handlingen förvaras enligt 1:1 – anmäls till nämnd

Beslut kan överklagas hos Förvaltningsrätten i Jönköping. Se bifogat informationsblad.

Datum och ort	
Beslutsfattare	Befattning

Information om hur Du överklagar

Om Du vill överklaga kommunens beslut sker detta hos Förvaltningsrätten i Jönköping.

Överklagandet ska ske skriftligt och skickas till Tibro kommun.
Ange:

- vilket beslut som överklagas
- vem som fattat beslutet
- tala om varför Du anser att beslutet ska ändras
- ange vilken ändring Du vill ha.
- uppgifter som Du anser har betydelse och som Du inte redan har lämnat.

Underteckna skrivelsen och uppge dina personuppgifter. Om Du anlitar ombud kan istället ombudet underteckna skrivelsen. Sänd i så fall med fullmakt.

Ditt överklagande ***måste*** ha kommit in till kommunen ***inom tre veckor*** från den dag Du fick del av beslutet. Kommunen kommer därefter att ta ställning till om beslutet ska ändras. Om inte beslutet ändras och om överklagandet har skett i rätt tid skickar kommunen överklagandet vidare till Förvaltningsrätten i Jönköping, som avgör om beslutet ska gälla eller inte.

Adressat: Förvaltningsrätten i Jönköping
BOX 2201
550 02 JÖNKÖPING
tfn 036-15 65 00
fax 036-15 66 55

Skickas till: TIBRO KOMMUN
543 80 TIBRO

KARLSBORGS KOMMUN HJO TIBRO

Leveransreversal till kommunarkivet

Reversalen upprättas av arkivansvarig i två exemplar, vilka båda medföljer leveransen.

Arkivmyndigheten (kommunstyrelsen) undertecknar och återsänder ett exemplar.

Avsändare

Levererande nämnd och enhet/förvaltning	
Arkivansvarig	
E-post arkivansvarig	

Beskrivning av arkivmaterialet

Handlingsslag eller handlingstyp *tex protokoll, diarieförda handlingar, personalakter, räkenskaper, avtal, betygskataloger, nationella prov i svenska, affischer*	**Tidsomfattning** tex omfattar åren 2016-2018	**Antal fylld arkivkartong** enligt innehåll

Ovanstående levererat till Kommunarkivet

Datum och underskrift
Namnförtydligande

Ovanstående mottaget till Kommunarkivet

Datum och underskrift
Namnförtydligande arkivarie

Tibro kommun, *Besöksadress:* Centrumgatan 17
E-post: arkivet@karlsborg.se, www.tibro.se *Växel:* 0504 – 180 00

TIBRO

Kommunledningskontoret

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

TIBRO
Tibro kommun
543 80 TIBRO
www.tibro.se
kommun@tibro.se
Växel: 0504-180 00

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 Svara 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 informationsskyldighet.

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:

TIBRO

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 Kommunicera 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 obevakad, 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.