

Riktlinjer om e-post

Dnr 1-202/2019

Gäller fr.o.m. 2019-04-05



**Karolinska
Institutet**

Riktlinjer om e-post

Dnr 1-202/2019

INNEHÅLL

1 Inledning	1
2 E-post som arbetsverktyg och kommunikationskanal	1
3 Funktionsbrevlådor	1
4 Serviceskyldighet enligt lag	1
5 E-post som allmän handling	1
5.1 Allmän handling	1
5.2 Diarieföring, arkivering och gallring	2
5.3 Sekretess	3
6 Tillgång till e-post vid frånvaro	3
7 Förbudet med automatisk vidarebefordran av e-post	4
8 Massutskick, listhantering och mottagare	4
9 Studenters e-post	4

Diarienummer: 1-202/2019	Dnr föregående version:	Beslutsdatum: 2019-04-05	Giltighetstid: Gäller tillsvidare fr.o.m. 2019-04-05
Beslut: Universitetsdirektören		Dokumenttyp: Riktlinjer	
Handläggs av avdelning/enhet: Juridiska avdelningen		Beredning med: IT-avdelningen	
Revidering med avseende på:			

1 Inledning

Dessa riktlinjer gäller användning av e-post vid Karolinska Institutet (KI) och riktar sig till alla anställda och anknutna.

Syftet med riktlinjerna är att vara ett stöd för anställda och anknutna hur e-posten ska hanteras inom myndigheten.

Riktlinjer är rekommendationer som inte utesluter andra handlingssätt.

2 E-post som arbetsverktyg och kommunikationskanal

E-post underlättar för dig att genomföra dina arbetsuppgifter. Tänk alltid igenom vad du vill uppnå med din kommunikation och vilken kanal som passar bäst för den du vill kommunicera med och det du vill förmedla.

Svara så snabbt som möjligt på de e-postmeddelanden du får. Är det ett komplext ärende som tar längre tid att svara på, kan du meddela personen att du har tagit emot frågan eller ärendet och att du återkommer senare.

3 Funktionsbrevlådor

Med en funktionsbrevlåda kan KI:s verksamheter erbjuda en hög tillgänglighet och god service eftersom en grupp medarbetare kan hjälpas åt att svara på frågor för funktionens räkning. På så sätt behöver inte en enskild person vara tillgänglig hela tiden. En funktionsbrevlåda måste bevakas för att säkerställa en korrekt hantering av inkommen e-post.

4 Serviceskyldighet enligt lag

KI omfattas av serviceskyldigheten i förvaltningslagen (2017:900). Den innebär en skyldighet att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda så att han eller hon kan ta till vara sina intressen i frågor inom KI:s verksamhetsområden. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildas behov av hjälp och KI:s verksamhet. KI ska enligt lag besvara frågor från enskilda så snart som möjligt. Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, ska man hjälpa personen till rätta. E-post är mycket lämpligt att använda i sådana sammanhang.

5 E-post som allmän handling

5.1 Allmän handling

För e-post gäller samma regler för offentlighet, sekretess och registrering som för pappershandlingar. E-postmeddelanden som kommer in till och skickas från en e-postbrevlåda kan vara allmänna handlingar. Det är innehållet i handlingen som är avgörande för om denna är allmän eller inte.

Om KI får en begäran om att ta del av en allmän handling ska den begäran alltid hanteras så fort som möjligt. Om ett e-postmeddelande betraktas som en allmän handling som inte omfattas av sekretess ska det lämnas ut till den som begär att få ta del av det. E-postmeddelandet ska då enligt lag lämnas ut genast eller så snart det är möjligt. Någon eller några dagars fördröjning kan godtas om det är nödvändigt för att kunna ta ställning till om den efterfrågade handlingen omfattas av sekretess.

Exempel på e-post som *inte är en allmän handling*:

- e-post som endast handlar om privata saker
- utkast, koncept till beslut, minnesanteckningar och annat arbetsmaterial som skickas under beredningen av ett ärende
- intern e-post (som inte tillför ett ärende någon sakuppgift, jfr nedan)

Exempel på e-post som kan vara en *allmän handling*:

- externt inkommen e-post till KI, t.ex. från en student, en myndighet eller en journalist
- externt utgående e-post från KI, t.ex. svar på en fråga från en student, en myndighet eller en journalist
- intern e-post med sakuppgift, dvs. uppgift av värde för att avgöra ärendet

Privat e-post

Användningen av KI:s e-post ska i första hand ha en anknytning till KI:s verksamheter, dvs. utbildning, forskning, förvaltning eller annan verksamhet inom KI. Det är tillåtet att använda tjänsterna för privat bruk i ringa omfattning. Privata e-postmeddelanden är som huvudregel inte att betrakta som allmänna handlingar. Om ett e-postmeddelande däremot innehåller information som hör till verksamheten blir e-postmeddelandet en allmän handling även om det också innehåller privat information. Undvik därför att blanda privat information och information om verksamheten i ett och samma meddelande. Tänk även på att undvika långa e-posttrådar eftersom alla meddelanden i tråden betraktas som en handling.

E-postloggar

En förteckning över inkommen och sända e-postmeddelanden är en allmän handling. Även om ett enskilt e-postmeddelande inte är en allmän handling är alltid e-postloggen det. I den finns uppgifter om avsändare, mottagare, ärenderubrik, klockslag och datum när e-posten skickades/togs emot. Loggen kan alltså innehålla uppgifter om privata e-postmeddelanden och andra meddelanden som inte är allmänna handlingar. Skriv därför aldrig integritetskänslig eller sekretessbelagd information i ärenderubriken.

Det är IT-avdelningen som på begäran av registrator eller en handläggare tar fram efterfrågade loggfiler.

5.2 Diarieföring, arkivering och gallring

Samma regler för diarieföring gäller som för vanlig post. Det innebär att e-post som är allmänna handlingar som huvudregel ska registreras i KI:s ärendehanteringssystem så snart de kommit in eller skickats ut från KI. E-postmeddelanden som ska diarieföras vidarebefordras till registrator vid den institution eller motsvarande som ärendet tillhör.

Det finns vissa undantag från kravet på registrering, t.ex. om e-postmeddelandet är av tillfällig eller ringa betydelse. Allmänna handlingar som inte omfattas av sekretess behöver inte registreras om de hålls ordnade, t.ex. genom att placeras i olika mappar. Allmänna handlingar som är av tillfällig eller ringa betydelse behöver varken registreras eller hållas ordnade och kan gallras när de blivit inaktuella.

Många e-postmeddelanden kan betraktas som allmänna handlingar av tillfällig eller ringa betydelse. Om du är osäker kan du kontakta universitetsförvaltningens registrator.

Ytterligare exempel på e-post som kan gallras är följande:

- intern e-post mellan anställda som inte är en allmän handling
- arbetsmaterial, t.ex. utkast och minnesanteckningar
- reklam
- kopior och dubletter
- inaktuell information
- e-post för kännedom och som inte kräver någon åtgärd

Vilka handlingstyper som ska diarieföras, samt vilka handlingar som får gallras och när, framgår av KI:s dokumenthanteringsplan.

5.3 Sekretess

Bestämmelser om sekretess finns i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Handlingar som innehåller uppgifter som omfattas av sekretess bör av säkerhetsskäl inte skickas som e-post. Det kan röra affärskontakter med enskilda, uppdragsforskning, personalärenden och andra känsliga uppgifter.

Skickas ändå sekretessbelagda uppgifter med e-post, så måste det ske på ett sätt som gör att informationen inte kommer i orätta händer. När det gäller känsliga personuppgifter måste dessa vara krypterade på ett sätt som garanterar att obehöriga inte kan komma åt uppgifterna. Kontakta IT-avdelningen eller KI:s jurister om du vill säkerställa att hanteringen sker på ett rätt och säkert sätt.

Handlingar som omfattas av sekretess ska alltid diarieföras.

6 Tillgång till e-post vid frånvaro

KI ska vara organiserat så att enskilda medarbetares frånvaro inte påverkar verksamheten. Det betyder att närmaste chef måste ha rutiner för att innehållet i e-postbrevlådor bevakas när medarbetare inte är på plats. Det räcker inte bara med ett frånvaromeddelande. Frågor från enskilda och en begäran om att få ta del av en allmän handling ska handläggas skyndsamt. Inkomna e-postmeddelanden som är allmänna handlingar ska registreras så snart de har kommit in. Det är därför viktigt att någon har tillgång till e-posten när kontohavaren är frånvarande.

Vid planerad ledighet bör en arbetskamrat eller en chef som finns på plats på KI få tillgång till e-posten. Detta kan ske genom att behörighet ges i e-postsystemet. Det ska aldrig ske genom att en medarbetare lämnar ut sitt lösenord. Dessutom ska ett automatiskt frånvaromeddelande vara påslaget där det framgår under vilken tid användaren inte är tillgänglig och vart man kan vända sig till dess att användaren är tillbaka. I meddelandet ska även finnas en hänvisning till registrator för en begäran om utlämnande av allmän handling. Ett alternativ till denna hantering kan vara att

medarbetaren själv läser och hanterar sin e-post under sin ledighet. Vid längre sjukfrånvaro eller annan frånvaro får situationen lösas med hjälp av IT-avdelningen.

Det är chefens ansvar att se till att e-posten bevakas vid frånvaro.

7 Förbjudet med automatisk vidarebefordran av e-post

Eftersom e-postmeddelanden kan vara allmänna handlingar, ska man använda sin KI-adress i kommunikationen inom sitt KI-uppdrag.

Det är inte tillåtet att automatiskt vidarebefordra sin inkommande e-post till ett externt e-postsystem, t.ex. ett privat konto eller ett konto vid en annan organisation som Region Stockholm. Anledningen till detta är att handlingarna är KI:s och att innehållet måste granskas innan det eventuellt sprids. KI måste också som myndighet säkerställa att kommunikation av offentlig karaktär ska kunna följas upp och spåras i ett senare skede. Privata e-postkonton ska inte heller användas för tjänsteärenden.

8 Massutskick, listhantering och mottagare

Möjligheten att göra massutskick till stora grupper inom KI är begränsad för att undvika missbruk och spamattacker. Beslut om utskick till alla anställda och/eller alla studenter kan fattas av KI:s ledning, IT-direktören, informationsdirektören och säkerhetschefen. Avdelningschefen för avdelningen utbildnings- och forskarutbildningsstöd vid universitetsförvaltningen får besluta om utskick till alla studenter.

För den enskilde användaren finns möjlighet att ansöka om interna e-postlistor och om e-postlistor som även tillåter externa kontakter. Ansökan om e-postlistor hanteras av den centrala IT-supporten.

Skicka bara e-postmeddelanden till dem som verkligen är berörda av innehållet och undvik att inkludera alltför många mottagare i meddelandet. Skicka inte kopior (cc) i onödan utan välj med omsorg vilka du skickar kopior till. En kopia är enbart för kännedom, och innebär aldrig att den du anger där ska agera. När exempelvis ett e-postmeddelande gått ut till en grupp personer som ombeds svara på en fråga bör svaret i möjligaste mån bara gå till avsändaren, och inte med kopia till övriga som fått frågan. I vissa fall kan det förstås vara befogat.

Var också uppmärksam på långa e-posttrådar. Det kan finnas anledning att klippa bort delar av e-postmeddelandet när ärendet har ändrat sin karaktär eller när andra berörs av frågan än de som var med från början.

9 Studenters e-post

Offentlighetsprincipen gäller inte för studenters e-postbrevlådor eftersom deras e-post inte utgör KI:s handlingar. Notera dock att e-postmeddelanden som kommer in till KI från en student kan omfattas av offentlighetsprincipen och därmed utgöra en allmän handling.

För studenter som även är anställda gäller dock samma regler som för anställda i övrigt vid KI. E-post som hanteras i egenskap av en anställd ska därför tydligt skiljas från övrig e-post.