



**VÄSTRA  
GÖTALANDSREGIONEN**  
KONCERNKONTORET

	Status på dokument:  Slutversion 2015-12-17	Version:  1.1	Dokument dnr  Dnr RS 3069-2014
Dokumenttyp:  Regional riktlinje	Dokument namn:  Riktlinjer vid användning av e-post i Västra Götalandsregionens verksamheter		Övergripande dokument:
Dokumentansvarig: Avdelningschef för ärendeordning och kansli	Datum: 2015-12-17	Godkänd av: Regiondirektör	Datum: 2015-12-17
Gäller tom: Regionstyrelsens beslutsdatum + 5 år	Datum: 2021-02-08	Beslutad av: Regionstyrelsen	Datum: 2016-02-09 (§ 34)

<i>Vision</i> <i>Måldokument</i> <i>Budget</i> <i>Plan</i> <i>Policy</i> <b>Riktlinjer</b> <i>Rutin</i>
---

## Riktlinjer vid användning av e-post i Västra Götalandsregionens verksamheter

---

**RS 2016-02-09 (§ 34)**

**RF 2016-04-12 (§ 48)**

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning .....</b>	<b>3</b>
1.1. Utgångspunkter .....	3
1.2. Målgrupp och syfte.....	3
1.3. Ansvar och förvaltning av dessa riktlinjer.....	3
1.4. Ansvar och förvaltning av tillhörande rutiner .....	3
1.5. Giltighet.....	3
1.6. Dokumentstruktur för regelverk kring användning av e-post .....	3
<b>2. Riktlinjer vid användning av e-post.....</b>	<b>4</b>
2.1. Utgångspunkter vid användning av e-post .....	4
2.2. Myndighetsbrevlåda i förvaltningar och bolag.....	5
2.3. Funktionsbrevlåda i förvaltningar och bolag efter behov.....	5
2.4. Bevarande och gallring av e-post .....	5
2.5. Hantering av e-post i avslutad individuell e-postbrevlåda .....	5
2.6. Ansvar och skyldighet att besvara och lämna ut e-post.....	6
2.7. Mobil e-post och synkronisering av kalenderfunktion .....	6
2.8. Automatisk vidarebefordran av e-post .....	6
<b>3. Användares ansvar vid användning av e-post.....</b>	<b>6</b>
3.1. E-postanvändares ansvar .....	6
<b>4. Chefs ansvar vid användning av e-post .....</b>	<b>7</b>
4.1. Chefs ansvar vid hantering av e-post när medarbetare har slutat .....	7
4.2. Chefs ansvar att säkerställa korrekt hantering av känsliga uppgifter .....	8
4.3. Chefs ansvar och sekretessbevis vid hantering av e-post.....	8
4.4. Chefs ansvar för utbildning och information om användning av e-post .....	8
4.5. Chefs ansvar vid missbruk av e-postsystem eller vid misstanke om brott .....	8
4.6. Chefs ansvar i övrigt.....	8
<b>5. Rutiner vid användning av e-post .....</b>	<b>9</b>
5.1. Exempel på rutiner och principer vid användning av e-post.....	9

# 1. Inledning

## 1.1. Utgångspunkter

Utgångspunkter för dessa riktlinjer och tillhörande rutiner är tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, arkivlagen, förvaltningslagen och arkivreglemente för Västra Götalandsregionen. Säkerhetspolicy<sup>1</sup>, tillhörande riktlinjer och regler om integritetsskydd är också viktiga utgångspunkter.

## 1.2. Målgrupp och syfte

Målgrupp för dessa riktlinjer är användare (medarbetare, politiker och förtroendevalda) av Västra Götalandsregionens e-postbrevlådor det vill säga användare av myndighetsbrevlåda, funktionsbrevlåda eller individuell e-postbrevlåda. Syftet med riktlinjerna är att vara en samlad beskrivning av vad som gäller vid användning av e-postsystemet i alla Västra Götalandsregionens verksamheter. Till dessa riktlinjer finns rutiner som i detalj beskriver processer, ansvar och principer vid användning av e-post.

## 1.3. Ansvar och förvaltning av dessa riktlinjer

På regionstyrelsens uppdrag ansvarar regiondirektören för dessa riktlinjer och dess förvaltning. På regiondirektörens uppdrag har koncernavdelning ärendesamordning och kansli och objektägare för objekt IT-arbetsplats ansvar att i samverkan komma med förslag på förändringar av dessa riktlinjer.

## 1.4. Ansvar och förvaltning av tillhörande rutiner

På regiondirektörens uppdrag har koncernavdelning ärendesamordning och kansli och objektägare för objekt IT-arbetsplats ansvar att i samverkan förvalta och besluta om rutiner vid användning av e-post.

## 1.5. Giltighet

Dessa riktlinjer vid användning av e-post i Västra Götalandsregionens verksamheter gäller för alla förvaltningar och bolag efter beslut i regionstyrelsen.

## 1.6. Dokumentstruktur för regelverk kring användning av e-post

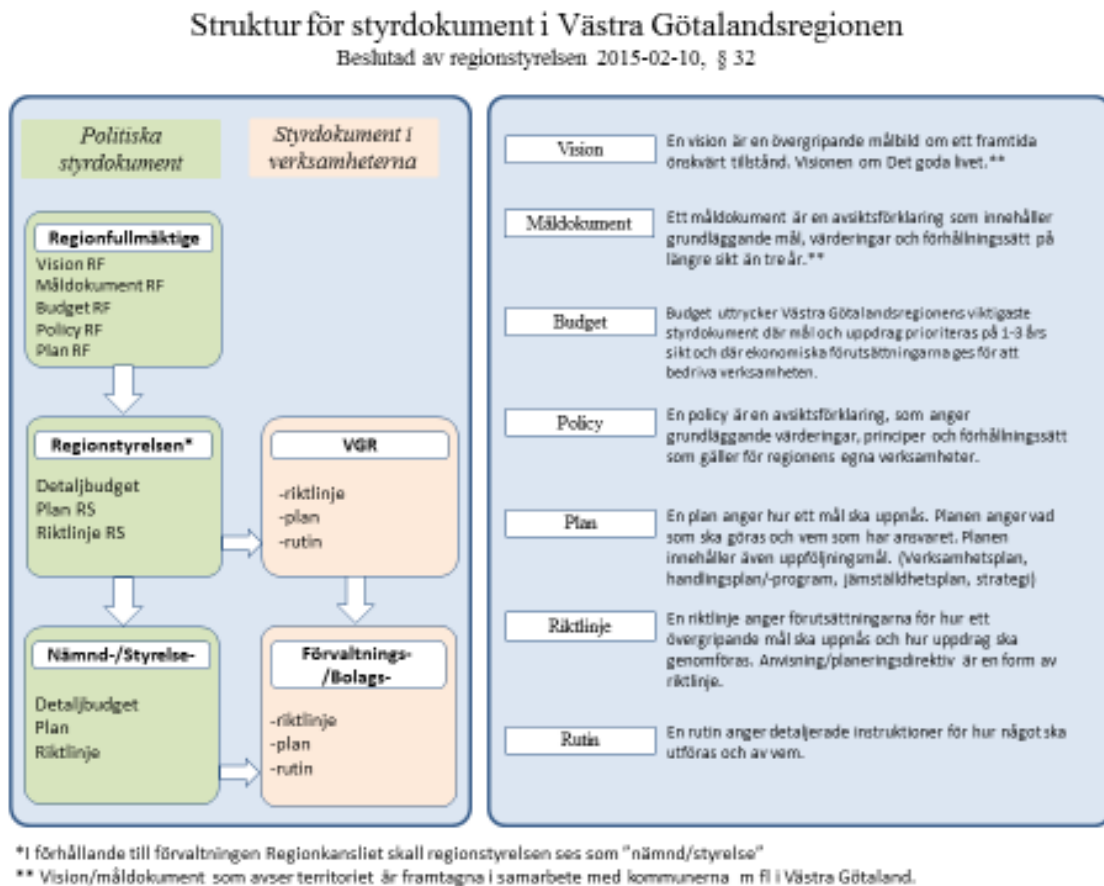
Regelverk för hantering av e-post består av följande dokument:

- a) Riktlinjer, anger förutsättningarna för hur ett övergripande mål ska uppnås och hur uppdrag ska genomföras, beslutas av regionstyrelse eller av regiondirektör. Målbild är revidering och beslut i regionstyrelsen vart 4-5 år eller vid behov.
- b) Rutiner, anger detaljerade instruktioner för hur något ska utföras, och av vem, beslutas av regiondirektör eller av tjänsteman som regiondirektör utser. Målbild är revidering vid behov dock minst en gång per år.

---

<sup>1</sup> Säkerhetspolicy för Västra Götalandsregionen, regionfullmäktige 2015-09-22 § 134, dnr RS 129-2015

Följande bild illustrerar struktur för styrdokument i Västra Götalandsregionen.



## 2. Riktlinjer vid användning av e-post

### 2.1. Utgångspunkter vid användning av e-post

- a) Vid användning av e-post gäller samma offentlighetsregler som för pappershandlingar när det gäller vad som är allmän handling, diarieföring och arkivering.
- b) E-postsystemet är ett arbetsverktyg och ska användas med gott omdöme.
- c) Privat användning av e-postadress får endast ske i mycket begränsad omfattning och får
  - c.1. inte inkräkta på ordinarie arbetsuppgifter eller
  - c.2. påverka regionens IT-resurser i form av ökade kostnader eller
  - c.3. innebära en ökad risk för spam eller
  - c.4. i övrigt påverka lagringsutrymme och prestanda på ett negativt sätt.
- d) Det ska tydligt framgå när e-post skickas privat.
- e) Med brevlåda för e-post avses myndighetsbrevlåda, funktionsbrevlåda eller individuell e-postbrevlåda.

## 2.2. Myndighetsbrevlåda i förvaltningar och bolag

Alla förvaltningar och bolag i Västra Götalandsregionen:

- a) Ska ha minst en officiell e-postadress (myndighetsbrevlåda) och ska kunna ta emot handlingar via e-post som kontrolleras minst en gång per dag, varje helgfri måndag till fredag.
- b) Ska säkerställa att inkommen e-post till förvaltning eller bolag hanteras utan dröjsmål enligt rutin i respektive förvaltning och bolag.
- c) Ska säkerställa att inkommen e-post inklusive bilagor och som utgör allmänna handlingar, handläggs med av beaktande regler för diarieföring, gallring och arkivering.
- d) Efter diarieföring av allmän handling som kommit in till myndighetsbrevlåda, funktionsbrevlåda eller i individuell e-postbrevlåda ska begäran, om utlämning av handling som har kommit in via e-post, överlämnas till diariefunktionen.
- e) För att undvika personberoenden och att information inte är tillgänglig i en verksamhet ska myndighets- eller funktionsbrevlåda användas istället för individuell e-postbrevlåda när ärendet i e-posten inte är personberoende.
- f) E-post från ledningskansli eller motsvarande får undertecknas med ”På uppdrag av” och därefter namn på förvaltningschef eller tjänsteman som förvaltningschef har utsett.

## 2.3. Funktionsbrevlåda i förvaltningar och bolag efter behov

Alla förvaltningar och bolag i Västra Götalandsregionen:

- a) Ska utöver officiell myndighetsbrevlåda vid behov upprätta en funktionsbrevlåda (som likt myndighetsbrevlåda är personberoende) till vilken flera personer har tillgång för att hantera e-post till centrala funktioner.
- b) Ska anpassa antalet funktionsbrevlådor till verksamhetens behov av bevakning och hantering av inkommande handlingar.

## 2.4. Bevarande och gallring av e-post

Användning av e-post innebär att samma regler ska tillämpas som för pappershandlingar vad gäller bevarande och gallring. Bevarande och gallring av handlingar som skickas med e-post styrs av bestämmelserna i arkivlagen och i arkivreglemente för Västra Götalandsregionen.

- a) För att få gallra en allmän handling krävs stöd av ett gallringsbeslut.
- b) E-postmeddelanden och bifogade filer ska bevaras eller gallras med den gallringsfrist som anges för aktuell handlingstyp i dokumenthanteringsplan eller gallringsbeslut.

## 2.5. Hantering av e-post i avslutad individuell e-postbrevlåda

Alla medarbetare med individuell e-postbrevlåda är ansvariga för att löpande skilja ut och utan dröjsmål hantera allmänna handlingar. Om det finns handlingar kvar i individuell e-postbrevlåda, när medarbetare

lämnat eller slutat sin anställning, är utgångspunkten att dessa handlingar är av tillfällig eller ringa betydelse.

## **2.6. Ansvar och skyldighet att besvara och lämna ut e-post**

- a) För att uppfylla förvaltningslagens (1986:223, § 4-7) krav på service till allmänheten ska alla e-postbrevlådor läsas dagligen varje helgfri måndag-fredag men inte om en sådan dag samtidigt är midsommarafton, julafton eller nyårsafton.
- b) Frågor om allmänna handlingar i e-post ska handläggas varje helgfri måndag-fredag.
- c) Medborgare och invånare ska kunna få svar på frågor som är skickade till en e-postbrevlåda så snart som möjligt.
- d) Utlämning av e-post. E-postmeddelande utan ärendeanknytning som skickats mellan tjänstemän inom en myndighet (d.v.s. inom en förvaltning eller bolag) är inte en allmän handling. Detta innebär att intern e-post som inte är del av ett formellt ärende ska ses som ett arbetsmaterial och inte betraktas som en allmän och offentlig handling.<sup>2</sup>

## **2.7. Mobil e-post och synkronisering av kalenderfunktion**

Endast de tekniska lösningar som VGR IT tillhandahåller ska användas vid hantering av e-post, mobil e-post, synkronisering av kalenderfunktion, chattfunktion och motsvarande funktioner.

## **2.8. Automatisk vidarebefordran av e-post**

Automatisk vidarebefordran av e-post får inte ske. Detta innebär att e-post i Västra Götalandsregionens e-postsystem inte med automatik får skickas vidare till e-postsystem som finns utanför Västra Götalandsregionens nät och kontroll. Exempel på sådana e-postsystem är Hotmail och G-mail.

# **3. Användares ansvar vid användning av e-post**

## **3.1. E-postanvändares ansvar**

- a) Individuell e-postbrevlåda ska användas med gott omdöme och i enlighet med dessa riktlinjer och tillhörande rutiner. Se vidare punkten 2.1
- b) Individuell e-postbrevlåda får inte användas för privata ändamål mer än i undantagsfall och tjänstesignatur får aldrig användas när e-postmeddelanden skickas i privata ärenden.
- c) E-postanvändare ska kontrollera sin e-post minst en gång per dag, varje helgfri måndag till fredag.

---

<sup>2</sup> Högsta förvaltningsdomstolen HDF 2013 ref 86 i januari 2014. Lagrum 2 kap. 7 § första stycket tryckfrihetsförordningen

- d) Det är tillåtet att skicka sekretesskyddad information med e-post under förutsättning att e-posten är krypterad med en krypteringstjänst som godkänts av VGR IT och är i enlighet med rutin för krypterad e-post som utfärdats av koncernavdelning ärendesamordning och kansli och objektägare för objekt IT-arbetsplats.
- e) E-postanvändare ska använda Mina vårdkontakter (1177 vårdguiden), om patient så önskar, när patientuppgifter skickas till patienter eller hantera kundsynpunkter i system som verksamhet tillhandahåller. Papperspost ska användas och korrespondensen ska diarieföras på sedvanligt vis när kontakt via internet inte är möjlig eller önskvärd.
- f) E-postanvändare har skyldighet att diarieföra allmänna handlingar, brev och förfrågningar som kommer till individuell e-postbrevlåda. Vilka allmänna handlingar som ska diarieföras och vilka handlingar som ska sorteras och förvaras på annat sätt ska framgå av förvaltnings- och bolagsspecifika rutiner eller av dokumenthanteringsplan.
- g) E-postanvändare ska skydda lösenord och pinkoder för nätverksinloggning och åtkomst till individuell e-postbrevlåda.
- h) Lösenord och pinkoder är personliga och får inte delas med andra medarbetare.
- i) E-postanvändare har skyldighet att konstruera lösenord på sådant sätt att det inte går att pröva sig fram eller gissa sig till det. Se vidare rutiner vid användning av e-post.
- j) Om e-postanvändare misstänker att någon annan känner till det egna lösenordet ska lösenordet bytas omgående.
- k) E-postanvändare som inte ger fullmakt till någon annan i verksamheten att ha tillgång till individuell e-postbrevlåda är själv ansvarig att kontrollera e-posten även vid semester, föräldraledighet, sjukskrivning eller annan frånvaro.
- l) E-postanvändare ska på eget initiativ tömma individuell e-postbrevlåda när anställning eller uppdrag upphör såvida inte e-postmeddelanden och tillhörande bilagor kan betraktas som allmän handling och ska arkiveras, diarieföras eller förmedlas vidare till linjechef eller medarbetare som linjechef utser.

## **4. Chefs ansvar vid användning av e-post**

### **4.1. Chefs ansvar vid hantering av e-post när medarbetare har slutat**

- a) Chef ska säkerställa att medarbetare tömmer individuell e-postbrevlåda när anställning eller uppdrag upphör såvida inte e-postmeddelanden och tillhörande bilagor kan betraktas som allmän handling och ska arkiveras, diarieföras eller förmedlas vidare.
- b) Om e-post finns kvar i individuell e-postbrevlåda ska chef säkerställa att det finns gallringsbeslut innan e-postmeddelanden, och tillhörande bilagor som är allmän handling, förändras eller raderas.

- c) Chef ska säkerställa att medarbetares tillgång till individuell e-postbrevlåda omgående inaktiveras<sup>3</sup> eller tas bort när anställning eller uppdrag har upphört i Västra Götalandsregionen.

#### **4.2. Chefs ansvar att säkerställa korrekt hantering av känsliga uppgifter**

- a) Chef ska informera medarbetare att det är tillåtet att skicka sekretesskyddad information med e-post under förutsättning att e-posten är krypterad med en krypteringstjänst som godkänts av VGR IT och är i enlighet med rutin för krypterad e-post som utfärdats av Koncernkontorets säkerhetsenhet och objektägare för objekt IT-arbetsplats.
- b) Chef ska informera medarbetare att Mina vårdkontakter (1177 vårdguiden) eller papperspost ska användas när patientuppgifter skickas till patienter.

#### **4.3. Chefs ansvar och sekretessbevis vid hantering av e-post**

Regler för sekretess vad gäller e-post är samma som för all annan information. Chef har ansvar för att medarbetare är informerad om de allmänna sekretessbestämmelser som gäller vid hantering av bland annat e-post.

#### **4.4. Chefs ansvar för utbildning och information om användning av e-post**

Chef ansvarar för att medarbetare i verksamheten får ändamålsenlig utbildning och att riktlinjer och tillhörande rutiner vid användning av e-post är kända av alla medarbetare.

#### **4.5. Chefs ansvar vid missbruk av e-postsystem eller vid misstanke om brott**

- a) Vid misstanke om brott eller om medarbetare missbrukar Västra Götalandsregionens e-postsystem ska närmaste chef anmäla detta till sin närmaste chef, lokalt säkerhetsansvarig och till IT-säkerhetsansvarig inom VGR IT. Se vidare riktlinjer för informationssäkerhet punkt 5.4.<sup>4</sup>
- b) IT-säkerhetsansvarig inom VGR IT ska genomföra en teknisk utredning vid missbruk av e-post-system eller vid misstanke om brott.
- c) Chef och dennes chef har ansvar för att misstanke om brott hanteras, eventuell polisanmälan görs och eventuella disciplinära åtgärder vidtas.

#### **4.6. Chefs ansvar i övrigt**

- a) Förvaltningschef eller bolagschef ansvarar för att myndighetsbrevlåda upprättas och att funktionsbrevlåda upprättas vid behov och att dessa brevlådor bevakas och används enligt dessa riktlinjer och tillhörande rutiner.

---

<sup>3</sup> Innebär kontakt med VGR IT för inaktivering av HSA ID i Active Directory (AD) vilket säkerställer att medarbetare inte längre kommer åt e-post eller VGR Net.

<sup>4</sup> Riktlinjer för informationssäkerhet i Västra Götalandsregionen, regionstyrelsen 2015-09-01 § 194, dnr RS 1594-2013



- a) Linjechefer ska se till att schema skapas för vem som täcker för vem och uppmana medarbetare att ge fullmakt (d.v.s. delegering via ombudsfunktion i Outlook) till medarbetare/kollega i verksamheten att ha tillgång till individuell e-postbrevlåda för att undvika handlägningsproblem vid semester, föräldraledighet, sjukskrivning m.m. Det behövs ingen skriftlig fullmakt. Det räcker med delegering i Outlook.

## 5. Rutiner vid användning av e-post

I dokumentet rutiner vid användning av e-post i Västra Götalandsregionens verksamheter<sup>5</sup> kommer det att finnas detaljerade regionala rutiner för hur e-postsystemet ska användas i Västra Götalandsregionens verksamheter. Dessa rutiner uppdateras löpande och vid behov dock minst en gång per år.

### 5.1. Exempel på rutiner och principer vid användning av e-post

Den som vill fördjupa sig i regionalt regelverk kring användning av e-post post hänvisas till rutindokument som förvaltas och beslutas av objektägare för IT-arbetsplats. Exempel på frågor som hanteras i rutindokumentet är:

- Allmänna utgångspunkter kring e-post och innebörden av begreppet allmän handling, vad som kan begäras ut i en e-postbrevlåda, m.m.
- Politiker och förtroendevaldas användning av e-post och när politiska frågor och fackliga uppgifter inte betraktas som allmän handling utan som enskilt meddelande.
- Tekniska utgångspunkter och regler för exempelvis kryptering av e-post, utlämning av e-post och postlogga, byte av lösenord m.m.
- Om att inte behöva lämna ut eget namn och egen e-postadress utan istället kunna besvara e-post med ”På uppdrag av”.
- Hantering av individuell e-postbrevlåda när man inte är i tjänst (på grund av sjukdom, semester, annan frånvaro etc), innebörden av att kunna pausa en individuell e-postbrevlåda, delegering av e-postbrevlåda, hantering av annans e-postbrevlåda, vidareändring av e-post, radering av e-postbrevlåda m.m.
- E-post kultur, det vill säga hur man uttrycker sig i e-postmeddelanden, vilka tidpunkter det är lämpligt och olämpligt att skicka e-post, att skicka kopia av e-post i onödan, att e-post måste vara tydlig och lätt att förstå, hur vi bjuder in och sprider information via e-post, om att använda kalenderfunktionen m.m.

---

<sup>5</sup> Rutiner, vid användning av e-post i Västra Götalandsregionens verksamheter, förvaltas och beslutas av koncernavdelning ärendesamordning och kansli och av objektägare för objekt IT-arbetsplats i samverkan på regiondirektörens uppdrag.