

Retningslinjer for behandling og arkivering av e-post

Stavanger kommune

Vedtatt: 2016
Sist endret: 3.5.2018
Ansvar: Stavanger byarkiv (seksjon for system og utvikling)

Alf Thorsen
arkivsjef



Innhold

1. Virkeområde.....	2
2. Journalføring og arkivering	2
SvarUt.....	2
Virksomhetsrelatert dokumentasjon	3
Behandling av informasjonspost og private meldinger	3
2. Etikk og sikkerhet	4
Etikk ved bruk av e-post.....	4
Sikkerhet og kommunikasjon	4
3. Innsyn og personvern	5
Eiendomsrett og innsyn	5
Rutiner for innsyn ved fravær eller ureglementerte forhold.....	5
Rutiner for innsyn ved mistanke om straffbare forhold m.m.....	6
Rutiner for innsyn og rydding i personlig e-postkasse ved arbeidsopphør eller dødsfall.....	6

1. Virkeområde

E-post er en av de mest brukte kommunikasjonskanalene i Stavanger kommune. Selv om e-post kan virke som en mindre formell form for kommunikasjon, gjelder de samme lover og regler som for annen post. E-posten du mottar skal derfor behandles og arkiveres på samme måte som all annen innkommende og utgående post.

Disse retningslinjene beskriver hvordan e-post skal behandles, arkiveres og sendes for å forebygge feil bruk som kan sette ansatte og kommunen i vanskelige etiske og juridiske situasjoner.

Manualer for hvordan e-poster arkiveres kan du finne på byarkivets intranettsider. I skrevet/ dokumentet *Informasjonssikkerhet* finner du retningslinjer for behandling av personopplysninger og annen informasjon underlagt taushetsplikt.

Retningslinjene bygger på hjemler i Offentlighetsloven og Personopplysningsloven, og er i tråd med kommunens bevarings- og kassasjonsplan.

2. Journalføring og arkivering

Saksdokumenter og annen viktig dokumentasjon på e-post skal journalføres og arkiveres i tråd med gjeldende lovverk og vurderes etter innhold i henhold til offentlighetsloven. E-postsystemet (Exchange) skal i utgangspunktet ikke brukes som et saksbehandlingsverktøy for arkivverdig dokumentasjon.

Vi må skille mellom følgende:

- **Arkivverdig e-post:** Virksomhetsrelaterte saksdokumenter og annen viktig dokumentasjon som skal journalføres og arkiveres. Virksomhetsrelatert fellespost skal formidles via sentrale e-postmottak og godkjent arkivsystem.
- **Ikke-arkivverdig e-post:** Informasjonspost, personlig og uformell post, og rent privat post, som vi ikke behøver å journalføre og arkivere. Kan formidles via personlig e-postkasse.¹

SvarUt

Public 360° er kommunens system for saksbehandling av arkivverdige dokumenter. Det er koblet opp mot den digitale løsningen SvarUt, som leverer brev automatisk til rett digital postkasse og er førstevalget for utsending av kommunal, arkivverdig post. Det betyr at du skal velge en digital løsning der det er mulig. SvarUt er standard valg når du ekspederer eksterne brev i Public 360°, og skal ikke velges bort.

¹ Definisjoner:

- **Sentralt e-postmottak:** Avdelingens og virksomhetens offisielle e-postbokser for fellespost (tjenestepost) til virksomheten. Postboksene åpnes, leses og videreformidles av arkivet.
- **Virksomhetsrelatert e-post:** E-post hvor melding eller vedlegg er knyttet til gjennomføring av arbeidsoppgaver i kommunens tjeneste (også kalt jobbrelatert e-post).
- **Personlig e-postkasse:** E-postmottak knyttet til den enkelte ansatte med navn og personlig pålogging.
- **Personlig e-post:** E-post rettet mot enkeltperson, med innhold som kan være jobbrelatert eller privat.
- **Privat e-post:** E-post av rent privat karakter, som ikke er knyttet til gjennomføring av virksomhetsrelaterte arbeidsoppgaver.
- **Ikke-arkivverdig e-post** videreformidles eller slettes. Det kan dreie seg om henvendelser om åpningstider, invitasjoner til kurs, reklame, m.m.

SvarUt via Public 360° erstatter både papirpost og mye av e-postkorrespondansen.

Dersom du likevel bruker e-postsystemet til arkiverdig e-post, kan du enkelt arkivere e-postene du sender og mottar. Oppskrifter på hvordan finner du i byarkivets *ofte stilte spørsmål* på intranett.

Virksomhetsrelatert dokumentasjon

Offentlige saksdokumenter som er mottatt eller sendt på e-post skal journalføres og arkiveres i godkjent arkivsystem .

Regelen omfatter alle e-poster som

- a) har betydning for en sak eller som kan påvirke en avgjørelse,
- b) er del av saksbehandling,
- c) har verdi som dokumentasjon.

E-poster og vedlegg regnes som offentlige saksdokumenter når de er mottatt eller sendt på kommunens vegne. Dette gjelder også hvis du sender eller mottar slike e-poster via personlig e-postkasse.

Merk at:

- Dersom du mottar en melding eller et vedlegg i din personlige e-postkasse som må regnes som saksdokument eller dokumentasjon, skal du arkivere denne i Public 360°. Sak opprettes av byarkivet.
- Dersom du mottar vedlegg skal du sjekke om de er lesbare. Hvis de ikke er lesbare må du kontakte avsender og be om å få et lesbart format.
- ZIP-filer skal ikke sendes som vedlegg, da disse filene er sårbare med tanke på datavirus. Slike e-poster blir blokkert i Stavanger kommunes e-postsystem (Exchange).

Virksomhetsrelatert dokumentasjon sendt som e-post er offentlige dokumenter. Derfor skal utgående e-post som krever godkjenning av leder være elektronisk godkjent i sak- og arkivsystemet. I tillegg skal e-posten

- a) være offisiell og ikke inneholde meninger av privat eller muntlig karakter,
- b) sendes til offentlige instanser, næringsliv eller organisasjoners offisielle e-postbokser, og ikke til enkeltpersoners e-postadresser. Dette gjelder også innad i kommunen mellom avdelinger, virksomheter og foretak.
- c) sendes i godkjente standard formater (PDF/A).

Behandling av informasjonspost og private meldinger

Jobbrelatert e-post som er av personlig eller uformell karakter, skal ikke journalføres og arkiveres. Dette gjelder også for e-poster med generell informasjonsverdi i et begrenset tidsrom, og som derfor ikke har dokumentasjonsverdi eller betydning for behandlingen av en sak eller dokumentasjonsverdi ut over dette. Eksempler på dette kan være:

- a) *Virksomhetsrelaterte henvendelser* eller tilfeldige forespørsler hvor svaret ikke dokumenterer saksbehandling eller vedtak. Det kan være forespørsler om åpningstider, besøksadresser, søppeltømming, søknadsfrister, skjemaer, rutiner, m.m.
- b) *Meldinger* med informativ verdi. Det kan være beskjeder, kursinformasjoner, invitasjoner, møteinnkallinger, kopier av allerede journalførte og arkiverte møtereferater og dokumenter, mottatte rundskriv, nyhetsbrev, reklame m.m.
- c) *Virksomhetsrelaterte meningsutvekslinger* om utkast til dokument m.m. kan formidles via e-post uten journalføring og arkivering. Forutsetningen er at ferdig versjon og

eventuelle arkiververdige merknader journalføres og arkiveres av den som er ansvarlig saksbehandler.

Merk at:

- E-posthenvendelser som ikke krever journalføring og arkivering skal besvares fortløpende, og senest innen 48 timer. Dersom behandling av en forespørsel vil ta lengre tid, skal du likevel snarest mulig, og innen 48 timer, gi et foreløpig svar hvor du begrunner forsinkelsen og angir når mottakeren kan forvente et svar.
- Svar på ikke-arkiververdige forespørsler som kommer til kommunen skal lagres i minimum ett år.
- Saker av generell interesse for mange bør legges på intranett og ikke sendes som e-post til større grupper.

2. Etikk og sikkerhet

Retningslinjene skal legge til rette for at e-post brukes med tilstrekkelig aktsomhet, slik at krav til etiske handlingsmåter, konfidensialitet og sikkerhet blir ivaretatt.

Etikk ved bruk av e-post

Kommunens e-postsystem skal i utgangspunktet brukes i jobbsammenheng, og ikke til privat formidling av informasjon, jf. innledning. Det betyr at e-postsystemet *ikke* skal brukes til

- a) egen næringsvirksomhet,
- b) formidling eller nedlasting av informasjon, bilder, videosnutter, lydfiler eller «spam» («stupid, pointless, annoying messages»; useriøse henvendelser, kjedebrev, virusadvarsler, m.m.).
- c) formidling eller nedlasting av filer som er i strid med norsk lovgivning, som overtredelse av regler om opphavsrett, ulovlig nedlasting av programvare, m.m.

E-post er like formell som annen skriftlig post. Innholdet i en melding skal derfor

- a) være i tråd med vanlig høflighet, og skal ikke virke støtende, ærekrenkende, injurierende eller trakasserende,
- b) ikke inneholde tekst som kan føre til at private meninger tillegges kommunen.

Sikkerhet og kommunikasjon

Ved bruk av e-post skal taushetsplikten ivaretas. Inntil sikker kryptering av sensitiv informasjon er innført, gjelder derfor følgende:

- a) Opplysninger underlagt lovbestemt taushet etter offentlighetsloven § 13 eller etter definisjoner i personopplysningsloven § 2 skal ikke sendes som e-post. Herunder er blant annet opplysninger om noens personlige forhold og andre taushetsbelagte opplysninger etter forvaltningsloven § 13.
- b) Personopplysninger som røper enkeltpersoners klientforhold skal ikke sendes som e-post.
- c) Personnummer skal ikke brukes i e-post, så fremt det ikke gjelder ansatte i Stavanger kommune. Ansattes personnummer kan sendes via e-post i forbindelse med registrering av personaldokumentasjon i sak- og arkivsystemet.

Ved bruk av e-post vektlegges sikkerhet ved ikke å

- a) videresende «spam» (useriøse henvendelser, kjedebrev, virusvarsler, m.m.),
- b) åpne eller besvare mistenkelig eller useriøs e-post, da dette ofte bekrefter e-postkonto og fører til ytterligere mottak av slik post.

Ved bruk av e-post skal riktig person få relevant informasjon på rette tidspunkt:

- a) Betjen e-posten din fortløpende.

- b) Lag informativ overskrift på e-postmeldinger.
- c) Skriv enkle og forståelige meldinger. Skriv det viktigste først.
- d) Ikke bland mange saker i en melding.
- e) Tenk deg om, ikke skriv i affekt.
- f) Vurder relevant informasjon i signatur om ditt navn, tittel, telefonnummer, adresse, m.m.
- g) Dersom det er mulig å sende hyperkobling (link) til dokumentet i Public 360°, på intranett eller annet sted, er dette å foretrekke i stedet for å sende ut selve filen som vedlegg.
- h) Send kun til aktuelle som har behov for informasjonen. Sjekk mottakeradresse slik at informasjonen ikke sendes feil.
- i) Ved behov for bekreftelse for at e-post er mottatt, be om bekreftelse fra mottaker.
- j) Sikre at e-posten betjenes ved lengre fravær. Bruk funksjonen for automatisk svar med opplysninger om fraværets varighet og om offisielle e-postmottak.
- k) Ikke oppta unødvendig plass på e-postserveren. Rydd med jevne mellomrom.

3. Innsyn og personvern

Retningslinjene skal sikre arbeidsgiver tilgang til nødvendige opplysninger i e-postsystemet, samtidig som dette ikke går på bekostning av den enkeltes personvern.

Eiendomsrett og innsyn

Kommunens datautstyr skal primært brukes i jobbsammenheng. Personlig e-post som er av privat karakter skal i utgangspunktet ikke lagres i kommunens e-postsystem. Dersom dette likevel forekommer lagres det i en mappe som heter «Privat».

Arbeidsgiver eier alle virksomhetsrelaterte dokumenter og meldinger som sendes som e-post, inklusive de som mottas gjennom personlige e-postkasser. Arbeidsgiver har rett til å få se alle virksomhetsrelaterte dokumenter og meldinger i personlige e-postkasser. Saksbehandler har ansvar for å åpne, behandle og videresende dokumentasjon etter regler for journalføring og arkivering.

Arbeidsgiver skal i utgangspunktet ikke åpne eller lese i ansattes personlige e-postkasse uten å ha bedt om dette. Unntakene for denne regelen gjelder ved

- a) lengre fravær,
- b) ved mistanke om ureglementerte eller straffbare forhold,
- c) ved opphør av arbeidsforhold (når hensikten er å sortere ut saksdokumenter og annen virksomhetsrelatert post).

Arbeidstaker skal så langt det er mulig varsles og få anledning til å uttale seg på forhånd, og være tilstede under gjennomføringen av innsynet. Arbeidsgiver har ansvar for å dokumentere

- a) metoden som er brukt til å gjøre innsyn,
- b) hvilke filer som er åpnet
- c) resultatet av innsynet.

Hvis arbeidstakeren ikke har fått varsel, skal det gis skriftlig underretning om hva det er foretatt innsyn i, hvilken metode som er brukt, og resultatet av innsynet.

Dersom åpnete e-poster ikke er relevante, skal de straks lukkes. Eventuelle kopier skal slettes.

Rutiner for innsyn ved fravær eller ureglementerte forhold

Arbeidsgiver kan åpne en personlig e-postkasse for å lese virksomhetsrelatert post dersom

- a) den ansatte er borte mer enn tre arbeidsdager grunnet sykdom, ferie eller annet,
- b) det er god grunn til å tro at det er kommet e-post som må behandles snarlig av hensyn til virksomhetens drift,
- c) den ansatte, på tross av skriftlig pålegg, ikke har videresendt mottatt virksomhetsrelatert e-post eller gitt arbeidsgiver annen adgang til opplysningene.

Dersom det er umulig å innhente samtykke om innsyn fra den ansatte, avgjør nærmeste leder hvem som skal åpne e-postkassen. Åpning gjelder ikke for mappen «Privat». IT kontaktes for teknisk bistand.

Ved gjennomføring av innsyn uten samtykke skal verneombud eller annen representant for den ansatte være til stede ved innsyn etter reglene ovenfor.

Rutiner for innsyn ved mistanke om straffbare forhold m.m.

Arbeidsgiver kan søke i, åpne og lese e-post i ansattes personlige e-postkasse dersom det foreligger mistanke om at

- a) e-postens innhold er straffbart,
- b) e-posten inngår som ledd i gjennomføringen av straffbar handling,
- c) sending av e-posten medfører grovt brudd på plikter som følger av arbeidsforholdet, arbeidsreglementet eller annet skriftlig regelverk i virksomheten.

Ved mistanke om eventuell straffesak skal politiet kontaktes før innsyn.

Verneombud eller annen representant for den ansatte skal være til stede ved innsyn etter reglene ovenfor.

Rutiner for innsyn og rydding i personlig e-postkasse ved arbeidsopphør eller dødsfall

Før fratredelse har den ansatte selv ansvar for

- a) å rydde opp i sin personlige e-postkasse
- b) å videresende virksomhetsrelatert e-post som ikke er behandlet eller registrert til arkivet eller annen aktuell mottaker.

Når den ansatte har sluttet, skal dennes personlige e-postkasse slettes.

Dersom det ikke foreligger dokumentasjon fra den ansatte om at opprydding har funnet sted, kan den ansattes nærmeste leder åpne personlig e-postkasse for å sortere ut virksomhetsrelatert dokumentasjon. Leder avgjør hvem som skal åpne e-postkassen.

Ved dødsfall skal personlig e-postkasse slettes. Før sletting kan det foretas innsyn for å sortere ut virksomhetsrelatert dokumentasjon som skal behandles etter rutinene for dette. Innsyn følger punktet ovenfor. Innsyn etter denne bestemmelsen gjelder ikke for mappen «Privat».