



Rutin för hantering av e-post

För att effektivisera användningen av e-post och minska arbetsinsatsen för alla inom bolaget behövs rutiner för e-postanvändningen. Rutinerna kompletterar Göteborgs Stads regler för e-post.

Stadens regler

Inom staden finns *Regler för användande av e-post i Göteborgs Stad*. De tar främst upp formella krav på e-posthanteringen eftersom e-post lyder under samma offentlighetsregler som vanlig post. Den saknar däremot praktiska rutiner för att effektivisera användningen. Några av punkterna i stadens regler:

Var och en som använder e-post i Göteborgs Stad har ett personligt ansvar att:

- Kontrollera sin e-post minst en gång per dag, varje helgfri måndag till fredag. Medarbetare som inte ger fullmakt till någon annan vid förvaltningen/bolaget att ha tillgång till den egna e-posten är själv ansvarig att kontrollera e-posten även vid frånvaro såsom semester, barnledighet, sjukskrivning etc.
- I sin e-post skilja ut och utan dröjsmål hantera allmänna handlingar enligt gällande regelverk såsom informationsklassificering, registrering/diarieföring, arkivering etc.
- Använda Göteborgs Stads e-post utifrån vederbörandes roll och arbetsuppgifter. Privat användning får endast ske i mycket begränsad omfattning och får inte påverka ordinarie arbetsuppgifter eller inverka menligt på stadens IT-resurser i form av kostnader, lagringsutrymme, prestanda etc.
- Ej formulera e-post, som inte ingår i ordinarie arbetsuppgifter från Göteborgs Stad, så att de som läser får uppfattningen att e-posten är skickad på uppdrag av Göteborgs Stad
- Ej genomföra automatisk extern vidarebefordran av stadens e-post

E-postrutiner för Försäkrings AB Göta Lejon

Rutinerna används av bolaget och kompletterar *Regler för användande av e-post i Göteborgs Stad*.

Överväg alternativ till e-post

Vid brådskande eller komplicerade ärenden så är det viktigt att överväga alternativ till e-post. Att träffa, ringa eller skicka sms till mottagaren kan i många fall vara mer effektivt för att komma framåt i ett ärende.

När du skickar e-post

Tänk på att e-post är allmän handling. Utgå gärna från följande grundprinciper:

- Var kortfattad och tydlig
- Skicka bara e-post till dem som berörs
- Tilltalet i e-posten bör vara trevligt, korrekt och inte konfliktorienterat. E-post är en dålig kanal för konflikthantering
- Undvik personuppgifter i möjligaste mån
- Känsliga personuppgifter tex hälsouppgifter får **ej** sändas via ej krypterad e-post
- Se till att ha endast ett ärende per e-post konversation
- Undvik massutskick och att skicka listor/personuppgifter i innehållet i ett e-post meddelande.

Svarstid

All intern e-post besvaras så snart som möjligt. För extern e-post gäller stadens *Regler för användande av e-post i Göteborgs Stad*. Vid mer komplex e-post eller e-post som inte kan besvaras snabbt ska vi bekräfta att vi fått meddelandet och när vi beräknar återkomma. Den som skickar e-posten bör ange när svar önskas.

Antal ämnen

Huvudprincipen är ett ämne per e-post. Är det nödvändigt med flera frågor ska de numreras eller anges i punktform för tydlighetens skull.

Ärenderad och prioritering

- Prioritering. Ett e-postmeddelande ska i normalfallet lämnas utan markering, eller markeras med någon av symbolerna för hög eller låg prioritet. Exempel på låg prioritet är lästips och länkar som kan vara intressanta men inte direkt rör verksamheten.
- Bråttom. Skriv versalt i ärenderaden om det är BRÅTTOM.
- Typ av respons som förväntas, se nedan.
- Rätt ämne. Ärenderaden bör alltid ändras om ärendet ändras. Detta för att mottagaren med enkelhet ska kunna se vad som är uppdaterat och vad senaste e-post egentligen handlar om.
- Använd inte ärenderaden för frågor och innehåll. Endast som rubrik för ärendet.

Förväntad respons (anges i ärenderaden) – intern e-post

FÖR ÅTGÄRD/F Å

Mottagaren förväntas agera.

FÖR KÄNNEDOM/F K

Mottagaren förväntas inte göra något mer än läsa e-posten.

CC, FWD mm – intern e-post

Undvik helst att skicka CC.

CC

Kopia skickas när mottagaren bör läsa informationen men inte förväntas agera.

CC kan också användas vid exempelvis diarieföring.

BCC/Dold kopia

Dold kopia bör undvikas. Kan användas vid extern e-post när man inte vill att huvudmottagaren ska se andra mottagare. Vid e-postutskick med många mottagare är det ofta lämpligt med dold kopia för att inte alla mottagaradresser ska inleda e-postmeddelandet.

FWD/RE

Mycket e-post cirkulerar och ärenderaden fylls på med RE, FWD osv. Rensa när det blivit för många, men behåll en av varje beteckning för att visa att meddelandet har cirkulerat. Det är **mycket viktigt** att rensa i en lång konversation så att information som inte var ämnad att skickas vidare externt råkar följa med. Vid FWD/RE gäller också att tydliggöra om mottagaren förväntas agera eller inte.

E-postsignatur

Använd Göta Lejons mall för e-postsignatur signatur.

E-post under semestertider

- Vid planering av semester och längre ledigheter ska ett schema för ansvarig för bolagsbrevlådan göras.
- Gör tydlig frånvarohänvisning i din e-post.

Väljer man att inte delegera åtkomst till sin egen e-post ansvarar man själv för att kontrollera sin e-post samt för att säkerställa att allmänna handlingar hanteras korrekt.

Arkivering och gallring av e-post

E-post system är ett kommunikationsmedel och inte ett ärendehanteringssystem varvid e-post räknas som ostrukturerat material utifrån Dataskyddsförordningen, vilket innebär eftertänksamhet vid hantering av personuppgifter i e-post samt vart och hur länge e-post ska lagras. E-post följer samma krav som övrig behandling av personuppgifter dvs ett av följande rättsgrunder måste finnas:

- Samtycke
- Fullgörande av avtal
- Fullgörande av rättslig förpliktelse
- Intresseavvägning

För att bestämma rättsliggrund kan nedan checklista användas.

OBS, om ärendet/e-post avser **myndighetsutövning** överträder detta
Dataskyddsförordningen och rättsligt grund dvs rätten att bli bortglömd respektive
gallring nedan fränfaller och ska istället följa arkivreglementet för Göteborgs stad.

Checklista för rättslig grund

Kontrollfrågor	Svar	Åtgärd
1. Är behandlingen av dessa personuppgifter nödvändig för att fullgöra ett avtal?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Ange behandlingen och markera "Fullgöra avtal" i registerförteckningen. Fortsätt till kontrollfråga 2.
2. Är behandlingen av dessa personuppgifter nödvändig för att fullgöra en rättslig förpliktelse?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Ange behandlingen och markera "Fullgöra rättslig förpliktelse" i registerförteckningen. Fortsätt till kontrollfråga 3.
3. Är behandlingen av dessa personuppgifter nödvändig och sker med stöd av intresseavvägning?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Dokumentera hur intresseavvägningen genomförts. Ange behandlingen och markera "Intresseavvägning" i registerförteckningen. Fortsätt till kontrollfråga 4.
4. Är denna behandling viktig att kunna fortsätta genomföra? Om ja, krävs samtycke.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Säkerställ att den registrerade informeras om behandlingen och att den registrerade ger sitt samtycke till behandlingen. Ange behandlingen och markera samtycke i registerförteckningen. Behandling är inte tillåten. Upphör med att genomföra den behandlingen.

Gallring och radering

#	Kategori	Aktivitet	Gallra senast	Avskilj senast
1	Kund	Uppgifter hänförliga till skadeanmälan, ej personskada	11 år efter att skadeärendet avslutats	8 år efter att skadeärendet avslutats
2	Kund	Uppgifter hänförliga till skadeanmälan om personskada	80 år efter att skadeärendet avslutats	8 år efter att skadeärendet avslutats
3	Kund	Uppgifter hänförliga till ansvarsförsäkring, med undantag för skadeanmälan	20 år efter ansvarstiden löpt ut	E/T
4	Kund	Uppgifter hänförliga till livförsäkring, med undantag för personskada	30 år efter ansvarstiden löpt ut	11 år efter ansvarstidens utgång
5	Kund	Uppgifter hänförliga till trafikansvarsförsäkring, med undantag för anmäld skada	25 år efter ansvarstiden löpt ut	11 år efter ansvarstidens utgång
6	Kund	Övriga uppgifter och handlingar rörande kunder	11 år efter ansvarstiden löpt ut	E/T
7	Personal	Person- och anställningsuppgifter	7 år (efter närmsta årsskiftet) efter senaste slutdatum	
8	Personal	Korttidskontrakt (målkontrakt)	3 år efter slutdatum	
9	Personal	Rekrytering – externsökande	6 månader efter tillsatt tjänst	E/T
10	Personal	Rekryteringsbasen – internt sökande	3 år efter slutdatum	E/T
11	Personal	Löneuppgifter och lönetransaktioner	7 år (efter närmsta årsskiftet) efter senaste slutdatum	

#	Kategori	Aktivitet	Gallra senast	Avskilj senast
12	Personal	Avvikelsetransaktioner & tidredovisning samt bilder	3 år efter slutdatum	E/T
13	Personal	Loggar av anställda *	13 månader efter loggtillfälle	E/T
14	Personal	Styrelseledamöter	7 år (efter närmsta årsskiftet) efter senaste utbetalningsdatum	E/T
Gallring innebär att uppgifterna förstörs alternativt avpersonifieras. Avskiljning innebär att uppgifterna lagras på särskilt ställa utan åtkomst för den dagliga hanteringen med begränsad- och högre behörighetsnivå satt.				
* Om uppgifterna leder till utredning behöver dessa inte gallras förrän utredningen är slutförd.				

OBS, ovan rättigheter fränfaller vid myndighetsutövning och ersätts av Göteborgs stads arkivreglemente.