



STAVANGER KOMMUNE
ARKIVAVDELING

Retningslinjer for bruk av e-post

Arkivreglement

Fastsatt: 01.06.2007

Sist endret: 14.04.2008

Innhold

Innledning: Formål og ansvar.....	3
1. Journalføring og arkivering.....	4
2. Etikk og sikkerhet.....	5
3. Innsyn og personvern.....	6

Innledning: Formål og ansvar

Det er en overordnet målsetting at elektronisk kommunikasjon skal bli vanlig kontaktform innad i Stavanger kommune og mellom kommunen og brukerne. Elektronisk post (e-post) er i denne sammenheng en viktig kommunikasjonsform i det daglige arbeidet i Stavanger kommune, som vil få økt betydning og omfang. Intensjonen er at den enkelte medarbeider kun skal nytte e-post for virksomhetsrelaterte formål og ikke til privat informasjonsutveksling. Dette er ansett som en tillitssak. Den enkeltes aktivitet vil etterlate seg elektroniske spor og logger, noe som gjør det mulig for arbeidsgiver å spore aktivitet.

E-post brukes både som saksbehandlingsverktøy til utveksling av informasjon og til oversendelse av dokumenter. I denne sammenheng skal virksomhetsrelatert fellespost formidles via sentrale e-postmottak og godkjente arkivsystemer, mens mer personlige jobberelaterte henvendelser og meldinger til den enkelte, kan formidles via personlig e-postkasse.¹ E-post kan virke mindre formelt enn papirbasert kommunikasjon, men er undergitt de samme lover og regler. Uriktig bruk kan således sette ansatte og kommunen i vanskelige etiske og juridiske situasjoner. Dette fordrer at det foreligger klare retningslinjer for bruk som ivaretar krav til journalføring og arkivering, personvern og kommunikasjon, innsyn og integritet.

Retningslinjene gjelder for alle med ansettelsesforhold til Stavanger kommune. Den enkelte ansatte er selv ansvarlig for å etterleve de til enhver tid gjeldende retningslinjer, når disse er gjort kjent.

¹ Noen definisjoner:

- **Sentralt e-postmottak:** Avdelinger og virksomhetenes offisielle e-postbokser for fellespost (tjenestepost) til virksomheten. I det offentlige skal postboksene åpnes og leses av arkivet.
- **Virksomhetsrelatert e-post:** E-post hvor melding eller vedlegg er knyttet til gjennomføring av arbeidsoppgaver i kommunens tjeneste (også kalt jobberelatert 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 jobberelatert eller privat
- **Privat e-post:** E-post av rent privat karakter, som ikke er knyttet til gjennomføring av virksomhetsrelaterte arbeidsoppgaver
- **Ikke-arkivverdig e-post** er all e-post som ikke er saks- og virksomhetsrelatert. E-post som er relatert til kommunal virksomhet, men som ikke går til sentralarkivet lagres midlertidig på kommunens henvendelsesmodul når henvendelsen kommer via den.

For øvrig vises det til heftet ”Informasjonssikkerhet ” utgitt av Stavanger kommune, som gir retningslinjer for behandling av personopplysninger og annen informasjon underlagt taushetsplikt.

Sentralarkiv 01.06.2007

Alf Thorsen
arkivsjef

Stavanger har fra april 2008 innført en svarfrist på 48 timer på så kaldt ikke-arkivverdig e-post (sak 08/ 2459 Administrasjonsutvalget), og at det skal sendes varsel innen 48 timer om når svar kan forventes. Vedtak og følgende av det er både flettet inn i gjeldende notatet, og lagt ved som ekstra notat.

Servicetorget 14.04.2008

Tor Sveinung Vagle
servicetorgs leder

1. Journalføring og arkivering

Retningslinjene skal sikre at saksdokumenter og annen viktig dokumentasjon på e-post blir journalført og arkivert i tråd med lovverket. I utgangspunktet skal e-post behandles som vanlig brevpost og vurderes etter innhold i henhold til offentlighet, journalføringsplikt og arkivering. E-postsystemet skal således ikke brukes som et saksbehandlingsverktøy for arkivverdig dokumentasjon. Vi må derfor skille mellom

- virksomhetsrelaterte saksdokumenter og annen viktig dokumentasjon som skal journalføres og arkiveres
- informasjonspost av kortsiktig verdi eller av mer personlig og uformell karakter, og rent privat post, som vi ikke behøver å journalføre og arkivere. (Ikke-arkivverdig e-post.)

Virksomhetsrelatert dokumentasjon skal journalføres og arkiveres

- Offentlige saksdokumenter og meldinger mottatt eller avsendt på e-post skal, som all annen post, journalføres og arkiveres i godkjente arkivsystem etter bestemmelser i offentlighetsloven og arkivforskriften, slik at en sak alltid er relevant, oppdatert og tilstrekkelig som grunnlag for saksbehandling og tjenesteyting. Dette omfatter all virksomhetsrelatert e-post som
 - a) har betydning for en sak eller som kan påvirke en avgjørelse
 - b) er gjenstand for saksbehandling
 - c) har verdi som dokumentasjon
- E-postmeldinger og vedlegg skal regnes som offentlige saksdokumenter når de er mottatt eller avsendt på organets vegne, selv om mottak eller forsendelse skjer gjennom personlig e-postkasse.
- Dersom saksbehandler i personlig e-postkasse mottar melding eller vedlegg som etter form eller innhold må regnes som saksdokument eller dokumentasjon, skal saksbehandler videresende dette til arkiv for journalføring og arkivering.
- Ved mottatt e-post må det undersøke om eventuelle vedlegg til forsendelsen er i lesbare format. Dersom vedlegg ikke er lesbare, må avsender straks varsles av mottaker om hvilke formater som kan leses.
- Virksomhetsrelatert dokumentasjon sendt som e-post er offentlig dokument, og derfor skal utgående e-post
 - a) som krever autorisasjon inneholde godkjent underskift. Utgående brev på e-post uten signatur må derfor ettersendes i papir på vanlig måte med original signatur.
 - b) være offisiell og ikke inneholde meninger av privat eller muntlig karakter
 - c) sendes til forvaltningsorganer, næringsliv eller organisasjoners offisielle e-postbokser og ikke til enkeltpersoners e-postadresser. Dette gjelder også innad i kommunen mellom avdelinger, virksomheter og foretak.
 - d) sendes i godkjent standard utvekslingsformat

Informasjonspost og private meldinger skal ikke journalføres og arkiveres

- Mottatt e-post som er av rent privat karakter skal ikke journalføres og arkiveres.
- Jobbrelatert e-post som er av personlig eller uformell karakter, eller kun har generell informasjonsverdi i et begrenset tidsrom og som derav ikke har betydning for behandling av en sak eller dokumentasjonsverdi ut over dette, skal ikke journalføres og arkiveres. Dette kan som eksempler være virksomhetsrelaterte
 - a) *henvendelser* eller tilfeldige forespørsler hvor svar ikke dokumenterer saksbehandling eller vedtak, men er av rent rutinemessig og informativ karakter.

- Dette kan være forespørsler om åpningstider, besøksadresser, bosstøtting, søknadsfrister, skjemaer, rutiner, m.m.
- b) *meldinger* av informativ og generell orienterende verdi. Dette kan være beskjeder, kursinformasjoner, invitasjoner, møteinnkallinger, kopier av allerede journalførte og arkiverte møtoreferater og dokumenter, mottatte rundskriv, nyhetsbrev, reklame og annet mangfoldiggjort materiale til orientering, m.m. Saker av generell interesse for mange, bør legges på intranett og ikke sende som e-post til større grupper.
 - c) *meningsutvekslinger* om utkast til dokument, m.m. kan formidles via e-post uten journalføring og arkivering. Forutsetning er at ferdig versjon og eventuelle arkivverdige merknader journalføres og arkiveres av ansvarlig saksbehandler. Meldinger av muntlig karakter bør ikke blandes inn i offentlige brev ved oversendelse av saksdokumenter på e-post.

2. Etikk og sikkerhet

Retningslinjene skal legge til rette for at kommunikasjon via e-post brukes med tilstrekkelig aktsomhet, slik at krav til etiske spilleregler, konfidensialitet og sikkerhet blir ivarettatt.

Etikk ved bruk av e-post

- Kommunens e-postsystem skal i utgangspunktet brukes i jobbutførelse, og ikke til privat formidling av informasjon. jf innledning s. 2. Dette medfører at e-postsystemet ikke brukes til
 - a) egen næringsvirksomhet.
 - b) formidling eller nedlasting av informasjon, bilder, videosnutter, lydfiler eller ”spam” (kjedebrev, virusadvarsler, m.m.) som er av privat karakter.
 - c) formidling eller nedlasting av filer som er i strid med norsk lovgivning, som spredning av barnepornografi, overtredelse av regler om opphavsrett, ulovlig nedlasting av programvare, m.m.
- E-post kan bli betraktet like formell som annen skiftlig 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 medvirke til at private meninger tillegges kommunen.

Sikkerhet og kommunikasjon

- Ved bruk av e-post skal taushetsplikt gjennom lov og reglement være ivarettatt. Inntil sikker kryptering av sensitiv informasjon eller andre følsomme opplysninger er innført, gjelder derfor følgende:
 - a) Opplysninger underlagt lovbestemt taushet etter offentlighetsloven § 5a skal ikke sendes som e-post. Herunder er bl.a. 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) Sensitive personopplysninger etter personopplysningsloven § 6 skal ikke sendes som e-post
 - d) Personnummer skal ikke brukes i e-postsendinger
- 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 legges vekt på enkelt og rett informasjon til rett person til rett tid
- a) Betjen e-posten fortløpende.
- b) Lag informativ overskrift på e-postmeldingen
- 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 nødvendigheten av informasjon i bunntekst om avsenders navn, tittel, telefon adresser, m.m.
- g) Vurder sirkulasjonslisten - send kun til aktuelle som har tjenestemessige behov for informasjonen. Sjekk mottakeradresse slik at informasjonen ikke sendes feil. Ved behov for bekreftelse for at sending er mottatt, be om bekreftelse fra mottaker.
- h) Sikre at e-posten betjenes ved lengre fravær ved bruk av funksjonen for automatisk svar med opplysninger om fraværets varighet og om offisielle e-postmottak.
- i) Ikke oppta unødvendig plass på e-postserveren. Rydd med jevne mellomrom og slett mer enn du lagrer.

3. Innsyn og personvern

Retningslinjene skal sikre arbeidsgiver tilgang til nødvendige virksomhetsrelaterte 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 ikke er jobbrelatert, men av privat karakter, skal i utgangspunktet ikke lagres på kommunen nett. Dersom dette forekommer lagres denne i en mappe som heter "Privat".
- Arbeidsgiver eier alle virksomhetsrelaterte dokumenter og meldinger som sendes som e-post via kommunens e-postadresser, inklusive de som mottas gjennom personlige e-postkasser.
- Arbeidsgiver har til enhver tid rett til å få framlagt alle virksomhetsrelaterte dokumenter og meldinger i personlige e-postkasser. Saksbehandler har ansvar for å åpne, behandle og videresende virksomhetsrelatert dokumentasjon i personlig e-postkasse etter regler for journalføring og arkivering. .
- Arbeidsgiver skal i utgangspunktet ikke åpne, gjøre innsyn i eller lese i ansattes personlige e-postkasse. Unntakene for denne regel følger ved lengre fravær, ved mistanke om ureglementere forhold, ved mistanke om straffbare forhold, og ved opphør av arbeidsforhold, når innsynet er jobbmessig motivert i den hensikt å sortere ut saksdokumenter og annen virksomhetsrelatert post

Rutiner for innsyn ved fravær eller ureglementere forhold

- Arbeidsgiver kan åpne en personlig e-postkasse for å sortere ut og lese virksomhetsrelatert post dersom
 - a) den ansatte er fraværende mer enn tre arbeidsdager grunnet sykdom, ferie og annet
 - b) det ved fravær er god grunn til å tro at det er innkommet virksomhetsrelatert e-post og at behandlingen av denne av hensyn til virksomhetens drift ikke kan vente

- c) den ansatte, på tross av skriftlig pålegg, ikke har videresendt mottatt virksomhetsrelatert e-post eller gitt arbeidsgiver annen adgang til opplysningene
- Den ansattes nærmeste leder avgjør hvem som skal åpne e-postkassen. Åpning gjelder ikke for mappen "Privat".
- Dersom det er umulig å innhente samtykke om innsyn fra den ansatte, kan personlig e-postkasse etter beslutning av den ansattes nærmeste leder, åpnes for å sortere ut virksomhetsrelatert post. Leder avgjør hvem som skal åpne e-postkassen.
- Ved gjennomføring av innsyn uten samtykke skal verneombud eller annen representant for den ansatte være til stede ved innsyn etter reglene ovenfor.
- Arbeidsgiver har ansvar for dokumentasjon av metode for innsyn, hvilke filer som er åpnet og resultatet av innsynet.

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

- Arbeidsgiver kan gjennomføre, 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 de plikter som følger av arbeidsforholdet, arbeidsreglementet og annet skriftlig regelverk i virksomheten
- Ved mistanke om eventuell straffesak skal politiet kontaktes før innsyn
- Om mulig skal den som e-postkassen er knyttet til få uttale seg før gjennom søkning, åpning og være til stede ved åpning.
- 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

- Før fratredelse har den ansatte selv ansvar for
 - a) å rydde opp i sin personlige e-postkasse.
 - b) videresende virksomhetsrelatert e-post som ikke er behandlet eller registrert til arkivet eller annen aktuell mottaker
- Når den ansatte har fratrudd sin stilling, skal dennes personlige e-postkasse slettes.
- Dersom det ved fratredelse ikke foreligger dokumentasjon fra den ansatte om at opprydding har funnet sted, kan personlig e-postkasse etter beslutning av den ansattes nærmeste leder, åpnes 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 bestemmelse gjelder ikke for mappen "Privat".

Vedlegg som følge av vedtak i administrasjonsutvalget sak 08/2459.

Nye retningslinjer for behandling av ikke-arkivverdig e-post

Med grunnlag i administrasjonsutvalgets vedtak av 25.09.2007 innfører kommunen nye rutiner for besvaring av ikke-arkivverdig e-post i tråd med vedtak i sak 08/2459.

Vedtaket medfører at "Retningslinjer for bruk av e-post" utvides med følgende punkter:

- E-post henvendelser som ikke krever journalføring og arkivering besvares fortløpende og senest innen 48 timer.
- Dersom behandling av forespørsels vil ta lengre tid, skal det snarest mulig og innen 48 timer gis foreløpig svar. Svaret skal angi grunnen til forsinkelsen og om mulig når svar kan ventes.

Hva er ikke-arkivverdig e-post

Sentralarkivet skiller mellom to posttyper:

1. Virksomhetsrelatert saksdokumentasjon og annen viktig dokumentasjon, som skal journalføres og arkiveres før de oversendes til fagavdelinger eller saksbehandler
2. Informasjon av kortsiktig verdi eller av mer personlig, uformell informativ karakter, samt rent privat post, som sentralarkivet ikke behøver journalføre.

E-post som faller inn under kategori 2 blir her er betegnet som ikke-arkivverdig e-post. Når denne type forespørsel kommer via kommunens henvendelsesmodul, som Servicetorget betjener, lagres svar der i minimum 1 år.