

**KARLSKRONA KOMMUNS  
POLICY FÖR ANVÄNDNING AV  
E-POST, INTERNET OCH TELEFONI**

Antagen av kommunfullmäktige den 19 juni 2002, § 85

**Karlskrona kommun tillhandahåller E-post, Internet och Telefoni som arbetsredskap för de anställda och skall användas för verksamhetsstöd, informationssökning och kommunikation relaterat till vars och ens arbetsuppgifter.**

**Arbetsgivaren tillåter inte att kränkande eller fränstötande material med inslag av t.ex. rasism, våld eller pornografi laddas ner, produceras eller distribueras via kommunikationssystemen. Finns synnerliga skäl till avsteg från detta skall beslut fattas av ansvarig för verksamheten.**

**Policyns omfattning**

**Policyn gäller för samtliga anställda oavsett anställningsform i Karlskrona kommun inklusive bolag som ingår i kommunkoncernen. Policyn täcker all användning av Internet inklusive World Wide Web, e-post, filöverföring, Internettelefoni, kommunikation, elektronisk handel, konferenser, chat m.m.**

**Det är respektive arbetsledares ansvar att tillse att denna policy är känd av samtliga berörda anställda. Vid missbruk av IT-system och brott mot denna policy gäller samma regler om disciplinära åtgärder som för andra förseelser.**

*Utskrift*

## Riktlinjer vid IT-användning i Karlskrona kommun

Det är inom offentlig förvaltning en allmänt accepterad princip att hålla nätverken så öppna som möjligt. För att det ska vara möjligt är det oundvikligt att vissa krav ställs på de personer som har tillgång till nätverken och dess aktiviteter.

## Riktlinjer för E-post inom Karlskrona Kommun

*Karlskrona Kommuns e-postsystem är ett arbetsredskap avsett att användas endast för ändamål som har anknytning till arbetet.*

Den vanligaste spridningen av datavirus är via bifogade filer i e-post. Var därför uppmärksam på all e-post du får, vem som är avsändare, hur ämnestiteln är utformad och om en bifogad fil medföljer. Om du får datavirus – vänd dig till IT-enhetens helpdesk.

## E-post skall jämföras med övrig post!

Undantag: integritetsklassad (om den inte är avidentifierad) och sekretessbelagd information (även anbud och liknande känslig information) får tills vidare ej skickas via e-post.

Detta innebär helt logiskt att e-post måste behandlas som "vanlig" post och följande krav måste därför ställas på kommunens system och rutiner för e-post:

### Primär hantering

- ärendehandläggning skall kunna utföras
- användares e-post skall kunna läsas av annan vid dennes frånvaro

### Konceptet

#### E-postadresser och brevlådor

Det skall vara möjligt att skicka och ta emot e-post i egenskap av Karlskrona kommun eller någon av förvaltningarna.

Det skall finnas två kategorier av e-postadresser/brevlådor:

- befattningshavarens e-post-tjänstbrevlåda (t ex [fornamn.efternamn@karlskrona.se](mailto:fornamn.efternamn@karlskrona.se))
- myndighets (officiella) e-postbrevlåda (t ex [Aldreforvaltningen@karlskrona.se](mailto:Aldreforvaltningen@karlskrona.se))

För Karlskrona kommun skall det finnas en central brevlåda (-adress) samt en brevlåda på varje förvaltning för registrering. Härutöver kan det finnas ytterligare officiella brevlådor. Dessa brevlådor skall inordnas i bibliotek under de brevlådor, som används för registrering.

Vid angivande av e-postadress till allmänheten i kataloger, på brevpapper, webbsidor, broschyrer etc. skall **alltid** adressen till aktuell officiell brevlåda anges.

## Administration

All e-post är **allmän handling** och skall administreras genom någon av de officiella brevlådorna, som används för registrering med undantag som anges i 15:1 sekretesslagen (saknar betydelse eller är av ingen eller ringa betydelse för verksamheten).

Ärendehandläggning av e-post skall kunna ske från de officiella brevlådorna i likhet med övrig post. Vid användares frånvaro skall det vid varje förvaltning finnas regler för hur dennes e-post skall behandlas.

## **Regler för användare av e-post**

### **Allmän handling**

Om Du får e-post som är allmän handling skall den diarieföras. Allmänna handlingar skickas till registratören. Om Du är osäker rådfråga registratören.

### **Omfattningen har betydelse**

Det går att skicka med filer på flera MB även på extern e-post. Tänk på externa mottagares lagringsutrymme och på att e-postoperatörer ofta endast tillåter 5 MB för brevlådan på sin server för varje kund. Det finns också mottagare med långsamma modem. Filer om några hundra KB kan vara mycket irriterande på långsamma linjer. Var restriktiv med vad Du skickar och använd **inte**:

- Kommunens utrymmeskrävande logotype onödigtvis
- Bifogade dokument i onödan, utan klistra in text i brevet

### **Lätt att hitta**

Sätt Dig in i mottagarens situation. Många använder e-posten som arkiv och lagrar många brev. En bra ämnesbeskrivning underlättar såväl vid första genomläsning som under senare sökningar. Anpassa ämnesbeskrivningen efter mottagaren!

Detsamma gäller filnamnet. Använd inte mottagarens namn som filnamn!

Utkast och koncept till dokument skrivs, granskas, rättas och går fram och tillbaka många gånger inom kommunen. **Versionsnumrera** eller sätt **datum** i filnamnet så att det går att hålla isär dokumentet.

### **Mottagarlistan**

Skicka brev bara till dem som verkligen behöver informationen. Alldeles för många kopior om kännedom sprids inom kommunen. Speciellt skall man undvika att skicka post till all personal. Sådan utskick bör reserveras endast för brådskande meddelanden.

### **Efterlevnad**

- ✓ Information som är **sekretessbelagd** eller som rör anbud eller liknande känslig information får ej skickas med e-post.
- ✓ Om **integritetsklassad** information (vissa personuppgifter) är avidentifierad kan denna skickas. Tänk på att innehåll som berör enskild person kan bli allmänt känt.
- ✓ **Kedjebrev** får aldrig förekomma i kommunens system.
- ✓ **Den som drabbas av datavirus och virusvarningar kontaktar helpdesk som avgör hur informationen hanteras.** Är virusvarningarna riktiga, måste centrala åtgärder till. Är de falska, så bör så få personer som möjligt besväras av dem.
- ✓ Var uppmärksam på **bilagor** från avsändare Du inte känner till med anledning av risk för virus.
- ✓ **Diarieföring** ska ske av allmän handling
- ✓ **Arbetsledningen** har ansvar för att informationen i e-postbrevlådan tas om hand (frånvaro, slutat) och för avslut av e-postlådan när personen inte arbetar inom enheten längre.

## **Riktlinjer för Internetanvändning vid Karlskrona Kommun**

Syftet med riktlinjerna är att tydliggöra Karlskrona Kommuns syn på användningen av Internet. Grundprincipen är att Karlskrona kommuns datorer är ett arbetsverktyg. Eftersom var och en har en personlig inloggning som inte skall vidareförmedlas till någon annan person bör ett individuellt ansvar vara säkerställt. Det är således inte tillåtet att låta ej kommunanställda använda Karlskrona Kommuns datorer (förutom de datorer som är avsedda för all-

mänheten). Endast kommgemensam Internetanslutning är tillåten. Egna uppkopplingar till Internet kan äventyra informationssäkerheten i Karlskrona Kommun.

Det är Karlskrona kommuns avsikt att tillhandahålla en fast gemensam förbindelse till publika Internet till alla anställda som har tillgång till datorer och kan tänkas ha behov av att i arbetet använda sig av information från Internet. *Användningen skall således vara motiverad utifrån vederbörandes arbetsuppgifter, för att inhämta arbetsrelaterade kunskaper. Det är inte tillåtet att skicka sekretessbelagd information över Internet.*

Arbetsgivaren fastställer vilken information som gäller för förvaltningen och det skall i samband med introduktionen vid arbetsplatsen och förvaltningen klargöras vilka konkreta regler som gäller för att arbetstagaren på ett effektivt och säkert sätt skall kunna utföra sitt arbete.

## **Riktlinjer för telefoni vid Karlskrona kommun**

### **Övergripande mål:**

Alla som ringer ska få den kontakt de söker.

Telefonen är en av de viktigaste kanalerna i kontakterna med medborgarna. Det är alla medarbetares ansvar att upprätthålla och förbättra tillgängligheten till kommunens service. Därmed är det var och ens ansvar att i största möjliga mån vara tillgänglig via telefon, eller lämna meddelande om när han/hon åter kan nås.

- Min telefon är mitt personliga ansvar
- Inga samtal får bli obesvarade - högst 15 sekunder innan svar
- Jag är skyldig att regelbundet lyssna av min röstbrevlåda
- Jag ska ringa upp den som sökt mig
- Jag ska sprida mitt direktnummer
- Är jag inte anträffbar, ska jag lämna meddelande på min telefon om frånvarorsak och uppgift om tidpunkt då jag åter kan nås
- Utbildning ska ges så att varje medarbetare kan använda telefonens möjligheter
- Karlskrona kommuns telefonnummer ska vara lättillgängliga – den interna telefonkatalogen ska finnas på [www.karlskrona.se](http://www.karlskrona.se)

Lisbeth Sager  
Kommunchef

Anders Karlsson  
AU/IT-strateg