



E-riktlinjer

Riktlinjer för Sjöbo kommuns interna och externa kommunikation samt hantering av webbsida, intranät, e-post, telefoni, system samt andra digitala kanaler eller medier.

Inledning

Kommunens uppgift är att erbjuda tjänster av god kvalitet till medborgarna. För att möta allmänhetens behov ska kommunens verksamheter ge en god service via webbsida, intranät, e-post, telefoni, system samt andra digitala kanaler eller medier. Med regelbundenhet genomförs uppföljningar av servicen där tillgänglighet, hantering av inkommande telefonsamtal och e-post mäts.

Syfte

Riktlinjerna beskriver Sjöbo kommuns övergripande regler för intern och extern kommunikation samt hantering av webbsida, intranät, e-post, telefoni, system samt andra digitala kanaler, medier med mera. Riktlinjerna gäller för alla anställda, förtroendevalda och andra som använder kommunens resurser för kommunikation. Riktlinjernas syfte är att skydda kommunen och dess varumärke, tredje man och enskilda användare samt att säkerställa driftsäkerhet samt god service för medborgarna.

Den tekniska utvecklingen

Eftersom den tekniska utvecklingen går väldigt fort så tas inte alla tekniska möjligheter upp i dessa riktlinjer, men de generella regler som finns här ska tillämpas även för andra, nya digitala kanaler eller medier.

Riktlinjerna bör ses över och revideras när förändringarna i den tekniska utvecklingen varit så stora att en revidering är befogad.

Ansvar och funktioner

Kontaktcentret

Kontaktcentret ska ge god, snabb och personlig service till alla som kontaktar kommunen.

Kontaktcentret har till ansvar att upprätthålla och uppdatera ett system som klargör vilka slags frågor som ska hänvisas till vilken verksamhet och eller enskild tjänsteperson.

Förvaltningschef

Varje förvaltningschef är ytterst ansvarig för att riktlinjerna efterlevs inom sin förvaltning. Förvaltningschef ska tillse att kontaktcentret får aktuella uppgifter om vilken verksamhet eller tjänsteperson som ansvarar för enskilda frågeställningar.

Chef

Respektive chef ansvarar för hur riktlinjerna implementeras i den egna verksamheten, samt att gå igenom riktlinjerna med medarbetarna.

Om en förändring i verksamheten särskilt berör allmänheten ska chefen även på förhand informera kontaktcentret om detta.

Medarbetare

Varje enskild medarbetare har ett personligt ansvar att bemöta medborgare och kunder på ett kompetent och respektfullt sätt. Det är varje medarbetares ansvar att använda kommunens utrustning på ett ansvarsfullt sätt både hållbarhetsmässigt och för att skydda den information som finns i utrustningen.

Förtroendevalda

Det är varje förtroendevalds ansvar att använda kommunens utrustning på ett ansvarsfullt sätt både hållbarhetsmässigt och för att skydda den information som finns i utrustningen.

Lagar och bestämmelser

Hur information ska hanteras styrs främst genom tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, förvaltningslagen, arkivlagen, dataskyddsförordningen samt genom kommunens dokumenthanteringsplaner.

Offentlighetsprincipen

Vid användning av digitala kanaler (medier) som e-post, sms, sociala medier gäller samma lagar och regler som för pappershandlingar när det gäller vad som är allmän handling samt registrering, diarieföring och arkivering.

Genom offentlighetsprincipen har enskilda rätt till insyn i offentlig verksamhet, så som kommunal verksamhet. Principen regleras i tryckfrihetsförordningen och undantag från principen finns i offentlighets- och sekretesslagen. Rättigheten omfattar bara allmänna handlingar som inte är sekretessbelagda. En handling kan vara både ett e-postmeddelande, ett sms, en inspelning, fotografi, ritning med mera. En handling är allmän om den är *inkommen* till eller *upprättad* hos kommunen. Inkorgens register över inkomna e-postmeddelanden räknas också som allmän handling.

Undantag från offentlighetsprincipen och allmän handling

Det finns vissa undantag från offentlighetsprincipen. Information som finns i allmänna handlingar kan till exempel omfattas av sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen, och då ska den inte lämnas ut. Sekretessprövning ska alltid göras av handläggaren innan en handling lämnas ut.

Därtill finns det handlingar som inte är att ses som allmänna. Avgörande för om en handling är allmän eller inte är innehållet och inte till vem den är adresserad. En handling kan alltså inte betraktas som enskild för att den är ställd till en viss person. Exempel på undantag kan vara;

- Handlingar av uppenbart privat karaktär
- Meddelande av tillfällig eller ringa betydelse, till exempel handling som ersätter telefonsamtal
- Handlingar som utväxlas som arbetsmaterial under ett ärendes beredning
- Myndighetsinterna meddelanden och informationsmeddelanden
- Handlingar som en person tar emot i egenskap av annan ställning, till exempel facklig förtroendeman och i vissa fall politiker.

Den medarbetare som tar emot eller skickar ut en handling ansvarar för att handlingen hanteras på rätt sätt. Allmänna handlingar ska hanteras enligt förvaltningens dokument-/informationshanteringsplan. Huvudregeln är att en handling ska registreras om den inte kan bedömas vara av ringa betydelse för verksamheten. Vid osäkerhet kontakta en registrator på din förvaltning.

Svarstider

Enligt förvaltningslagen ska frågor och synpunkter som kommer till myndigheten från allmänheten besvaras så snart som möjligt och utan dröjsmål. För Sjöbo kommun gäller att dessa inkomna handlingar, i normalfallet, ska besvaras nästkommande arbetsdag. Då en fråga inte kan besvaras omedelbart utan kräver mer arbete/utredning ska avsändaren meddelas detta och när svar kan förväntas. Med dagens digitala kanaler ställer allmänheten höga krav på snabba svar men det får inte gå ut över svarets kvalitet.

Även när e-post skickas internt ska svar skickas utan dröjsmål. Tänk på ditt svar kan vara avgörande för att din kollega ska kunna fortsätta sitt arbete.

Hantering av personuppgifter

Vi får inte spara på en personuppgift som vi inte har laglig grund för. Undvik därför personuppgifter som inte är nödvändiga. När vi inte längre har någon rättslig grund som stöd så ska personuppgifterna gallras. Tänk på att även en personlig e-postadress är unik och därmed är en personuppgift.

Tänk på att inte använda fler personuppgifter än nödvändigt samt att viss information inte ska skickas digitalt.

E-post

E-postetikett

Grundläggande e-postetikett i Sjöbo är att i alla lägen visa hänsyn, omtanke och professionalism:

Struktur och innehåll;

- Skriv en ämnesrad som sammanfattar innehållet i meddelandet
- Håll dig till ett ämne per meddelande
- Håll informationen kortfattad. Långa meddelanden är ofta svåra att läsa och mottagaren kan missa viktig information
- Använd ett bra språkbruk och utnyttja funktionen stavningskontroll. Läs gärna igenom meddelandet en gång extra innan du skickar iväg det för att kontrollera stavning och information
- Då du ber någon om information eller agerande som behöver besvaras inom en viss tid, sätt alltid ut ett datum för när du senast behöver ett svar, material etc.

- Tänk på att e-postmeddelanden ofta förstärker det du vill ha sagt, ifrågasättande kommentarer kan låta onödigt arga och ”roliga e-postmeddelande” kan uppfattas som oseriösa
- E-post som skickas via internet kan läsas och påverkas av obehöriga. Skicka därför aldrig känsliga personuppgifter eller uppgifter som omfattas av sekretess via e-post
- Skicka inte onödiga bilder eller loggor i e-post externt. Bilder gör meddelandet tyngre och kommer ofta som bifogade filer om mottagaren får meddelandet som oformaterad text. Ditt meddelande kan även uppfattas som mindre professionellt
- För att undvika att flera versioner av ett dokument cirkulerar i interna e-postkonversationer är det bättre att, om möjligt, skicka en länk till ett dokument på en gemensam plats än att bifoga dokumentet
- Använd den grafiska profil som finns för kommunen gällande e-postsignatur och typsnitt.

Mottagare;

- Undvik att skicka meddelande som kopia till fler personer, om det inte är absolut nödvändigt
- E-post som skickas till en mottagare som kopia är enbart till för information, aldrig för agerande
- Var alltid tydlig med vad du vill att mottagaren ska göra med informationen i meddelandet. Är det för kännedom? Vad ska mottagaren göra?
- Vidarebefordra inte e-postmeddelande utan att ange anledning, det ska anges varför det är relevant för mottagaren
- Använd de uppsatta e-postgrupper som finns för att skicka viktig information så att ingen glöms bort
- E-post som är direktadresserade till en person är avsett för den personen. Visa aldrig eller vidarebefordra mottagna meddelanden med personlig information.

Övrigt

- Vid brådskande ärenden undvik att skicka e-post. Ring i första hand.
- Om vi, vid en extern förfrågan, inte kan ge återkoppling i en specifik fråga omgående så ska vi ändå bekräfta att e-postmeddelandet mottagits och ge en uppskattning om när ett svar kan väntas.
- Vi e-postar i största möjliga mån under kontorstid, vid annan arbetstid är rekommendationen att spara e-post som utkast och skicka vid nästföljande ordinarie arbetsdag, alternativt skicka med fördröjning
Detta gäller inte verksamheter som normalt bedriver arbete under kvällar, nätter och helger.
- Din e-post är avsedd att användas för arbetsrelaterade ärenden och ska inte användas för privata ärenden. Använd aldrig din Sjöbo e-postadress för att registrera dig på internetsidor och tävlingar för privat bruk.
- Massutskick ska användas restriktivt.

Sekretesskyddade handlingar

E-postsystemet skall av säkerhetsskäl inte användas för överföring av sekretessbelagda handlingar. I de fall en handling inkommer som kan bli föremål för sekretesskydd tas den ut på papper och tas därefter omgående bort ur e-postsystemet.

Myndighetsbrevlådor, funktionsbrevlådor och personliga brevlådor

Varje nämnds förvaltning skall ha minst en myndighetsbrevlåda där de är nåbara som myndighet. Utöver detta kan förvaltningar besluta om funktionsbrevlådor för olika verksamheter inom en nämnd.

Funktionsbrevlådor underlättar offentlighetsprincipens krav på postöppning och diarieföring. De minskar också personberoendet och säkrar att e-post läses även om en medarbetare är borta från arbetet. Myndighets- och funktionsbrevlådor bör alltid användas som kontaktväg på hemsida, sociala medier m.m. Adressen till den enskilde medarbetaren begränsas till personliga kontakter i arbetet.

Myndighets- och funktionsbrevlådor ska bevakas dagligen. Förvaltningen ska tillse att det finns en ansvarig för bevakning av respektive myndighets- och funktionsbrevlåda samt göra en rutin för vem som bevakar brevlådan när ansvarig inte är i tjänst.

När ett meddelande vidarebefordras till en handläggare, en annan förvaltning eller annan myndighet ska avsändaren meddelas detta så att personen vet vem som förväntas svara.

Autosvar för inkommande e-post

Vi är skyldig att lämna ett kvitto på att vi har mottagit en handling som kommer till oss via e-post. Därför ska alla myndighets- och funktionsbrevlådor automatiskt skicka ut ett svar. Detta beställs hos servicedesk och är inte det samma som ett autosvar du själv lägger in.

Förslag på autosvar

Exempel:

Tack för ditt mejl!

Sjöbo kommun har tagit emot ditt ärende/meddelande och hanterar inkommande mejl varje arbetsdag.

I princip all post som kommer in till förvaltningen blir en allmän handling. Det innebär att allmänheten har rätt att ta del av innehållet.

För information om hur vi behandlar dina personuppgifter, <https://sjobo.se/personuppgifter>

Med vänliga hälsningar

[Eventuellt verksamhet]

[Förvaltningens namn]

Sjöbo kommun

[Länk till förvaltningens/verksamhetens kontaktsida på hemsidan]

Hantering av inkommande e-post vid tjänstledighet

De personliga brevlådorna bevakas av sina innehavare. Om en tjänsteperson i sin tjänst kan motta handlingar från allmänheten som ska besvaras skyndsamt ska det tillses att någon annan bevakar den tjänstepersonens brevlåda vid tjänstledighet. Observera att det inte är tillräckligt med ett frånvaromeddelande för att ha tillgodosett sina skyldigheter enligt förvaltningslagen och tryckfrihetsförordningen, däremot kan ett automeddelande klargöra vem som hanterar e-post under tjänsteledigheten.

Telefoni

Telefonetikett

- Svara med "Välkommen till Sjöbo kommun + för- och efternamn" alternativt "Välkommen till verksamhet + för- och efternamn" om du tillhör en tydligt avgränsad verksamhet t.ex. ett äldreboende eller en skola.
- Bemöt alltid uppringaren med respekt oavsett ärende. Be att få återkomma om du inte har möjlighet att ge ett tillräckligt svar direkt.
- Tänk på att en medborgare har rätt att spela in samtalet. Om vi, som myndighet, vill spela in ett samtal måste vi del ha rättslig grund för del, dels informera den andra parten.
- Var försiktig med konfidentiell information och försäkra dig om att du talar med rätt person genom att ställa kontrollfrågor.
- Anknytningen ska alltid hänvisas när du inte har möjlighet att svara. Detta görs via telefonboken som finns på intranätet. Där kan du också ställa in en automatisk koppling till din kalender så att telefonen stängs när du har något inbokat.
- Om anknytningen kommer vara hänvisad under en längre tid vid t.ex. semester eller vid återkommande tillfällen t.ex. deltidsarbete ska anknytningen vidarekopplas eller ange information om vem som istället ska kontaktas läggas in när telefonen stängs.
- Om person inte är kontaktbar ska vi i förstahand hänvisa till tillgänglig kollega.
- För att underlätta för kontaktcenter och medarbetare bör sökord som beskriver den anställdes arbetsuppgifter läggas in i telefonboken. Sökord läggs in av kontaktcenter eller via en beställning i telefonboken.
- Begränsa att lämna ut ditt mobilnummer, mobilnumret kan inte stängas för t.ex. möte via telefonboken.

Röstbrevlåda

Röstbrevlådan är till för att den som söker kontakt med en medarbetare i kommunen ska kunna lämna ett meddelande och få återkoppling. Röstbrevlåda är lämpligt att använda om det möjliggör för utomstående att lättare komma i kontakt med en handläggare. Om röstbrevlåda används, se stycket om svarstider.

Funktionstelefon

Förvaltningar kan besluta om funktionsnummer för olika funktioner inom en nämnd. Vid externt bruk ska i första hand funktionsnummer användas eftersom detta underlättar tillgängligheten och minskar personberoendet.

Respektive förvaltning skall tillse att minst 2 personer ingår i de grupper som får samtal till funktionsnummer. För att motverka sårbarhet och risk att inte besvara i tid.

Information om vilka funktionsnummer som används och till vad skall tydligt framgå i kommunens telefonbok så att kontaktcenter och alla medarbetare enkelt kan hänvisa dit. Om nummer är knutna till vissa telefontider skall dessa tydligt framgå via talsvar utanför telefontiderna.

Finns funktionsnummer ska det anges utöver personligt nummer vid extern kontakt.

Digitala möten

Etikett vid digitala möten

- Presentera dig med namn, arbetsplats, titel/funktion när mötet börjar.
- Se på digitala möten som vanliga möten. Kom förberedd, testkör tekniken och behåll koncentrationen.
- Håll gärna mikrofonen avstängd när det inte är din tur att prata.
- Ha kamera på, åtminstone när det är din tur att prata. Vi kommunicerar inte bara med rösten utan även ansiktsuttryck, gester m.m.
- Prata inte i för långa perioder utan låt alla komma till tals
- Var tålmodig om någon deltagare har låg kapacitet på sitt bredband, föreslå hen att stänga av kameran om bilden fryser ofta.
- Försök att ha en neutral bakgrund.
- Ha korta och kärnfulla möten. Det är svårare att hålla uppe koncentrationen under en längre tid vid digitala möten.
- Ignorera tillfälliga störande ljud men säg till om störningen fortsätter längre.
- Bjud endast in de som verkligen måste delta i mötet.
- Är det många som ska delta på mötet, utse en mötesordförande som kan fördela ordet.

Sociala medier under arbetstid och fritid

- Sociala medier under arbetstid får användas för kommunikation eller informationsinhämtning i tjänsten. Privat användning är enbart tillåten under raster.
- När du använder sociala medier i tjänsten är det viktigt att du tydliggör att du uttalar dig i rollen som anställd eller förtroendevald i kommunen.
- Om du som privatperson använder sociala medier och får en fråga som rör Sjöbo kommun kan du rekommendera och informera personen att istället skicka sin fråga till kanslihuset@sjobo.se alternativt Sjöbo kommuns Facebook-sida. Förklara gärna på ett trevligt sätt om du inte vill gå in i din yrkesroll privat.
- Om du uttrycker dig i tjänsten ska du alltid svara professionellt, även om ett inlägg är osympatiskt.

- Respektera andras rätt att uttrycka sig, yttrandefriheten är en grundläggande rättighet. Det innebär att alla rätt att ge uttryck för både positiva och negativa synpunkter om kommunen.

Teknisk utrustning

Datorer, nätverk, telefoner, läsplattor och övriga kommunikationsverktyg är redskap som Sjöbo kommun tillhandahåller personalen för användning i tjänsten samt förtroendevalda för att kunna fullgöra sina uppdrag. E-postfunktionen och Internet är avsedda för att hantera intern och extern kommunikation i tjänsten eller uppdraget. På förekommen anledning kan kommunen därför kontrollera att hjälpmedlen används på ett korrekt sätt.

Mobiltelefon och övrig elektronisk utrustning

Kommunen tillhandahåller mobiltelefon, surfplatta och dator till medarbetare eller förtroendevalda som behöver den i sin tjänsteutövning.

Regler för mobiltelefon, surfplatta, bärbar dator samt övrig utrustningslänk

- Mobila enheter är Sjöbo kommuns egendom och ska hanteras och förvaras på ett betryggande sätt och inte lämnas obebakad på exempelvis allmän plats, hotellrum eller synlig i bil.
- Mobila enheter får inte användas för privat näringsverksamhet eller lånas ut till personer utanför Sjöbo kommuns organisation, exempelvis familjemedlemmar.
- Enligt gällande lagstiftning så får bilförare endast använda mobiltelefon med handsfree.
- Alla mobila enheter ska ha MobileIron
- Alla telefonnummer ska ha en anknytning, undantag beslutas av förvaltningschef.
- Respektive verksamheter avgör hur applikationer får hämtas och användas.
- Internetanvändande ska ske med gott omdöme och i enlighet med kommunens värdegrund. Det som förmedlas på nätet får inte skada kommunen. Det är inte tillåtet att för privata syften besöka webbplatser med extempolitiskt, pornografiskt, diskriminerande eller kränkande innehåll.
- Inga program till datorer får utan särskilt tillstånd laddas ner från Internet (t.ex. spel, skärmläckare, gratisprogram eller andra program).
- I samband med registrering på konferenser eller publika hemsidor ska ett annat lösenord väljas än det som användaren använder för att logga in på sin utrustning.
- Ditt lösenord är personligt och får aldrig lånas ut. Använd inte samma lösenord privat som i tjänsten.