

§ 111**KS/2017:145****Telefon och e-postpolicy****Bakgrund**

Kommunens uppgift är att erbjuda tjänster av god kvalitet till medborgare och företagare, bl a genom att ge en god service via telefon och e-post. Mot bakgrund av detta har riktlinjer för telefoni, mobila enheter och e-post tagits fram. Utifrån föreliggande förslag till riktlinjer har även en rutin med mer detaljerade anvisningar till verksamheterna tagits fram.

Sammanfattning

Riktlinjerna förtydligar vilket ansvar som åvilar olika roller i kommunen avseende telefoni och mobila enheter, vad som gäller för de medarbetare som tillhandahåller mobiltelefon, surfplatta och dator i sin tjänsteutövning till exempel ur säkerhetssynpunkt, hur e-post ska hanteras samt vilka krav som ställs på området utifrån lagar och bestämmelser.

Beslutsunderlag

Arbetsutskottets beslut § 89/2017-04-24

Missiv 2017-04-19

Riktlinjer för telefoni, mobila enheter och e-post i Mjölby kommun.

Arbetsutskottets förslag till kommunstyrelsen

Förslag att riktlinjer för telefoni, mobila enheter och e-post i Mjölby kommun antas.

—

Beslutet skickas till:

Carina Brofeldt

Maria Karlsson

§ 89

Dnr KS/2017:145

Riktlinjer telefon och e-post**Bakgrund**

Kommunens uppgift är att erbjuda tjänster av god kvalitet till medborgare och företagare, bl a genom att ge en god service via telefon och e-post. Mot bakgrund av detta har riktlinjer för telefoni, mobila enheter och e-post tagits fram. Utifrån föreliggande förslag till riktlinjer har även en rutin med mer detaljerade anvisningar till verksamheterna tagits fram.

Sammanfattning

Riktlinjerna förtydligar vilket ansvar som åvilar olika roller i kommunen avseende telefoni och mobila enheter, vad som gäller för de medarbetare som tillhandahåller mobiltelefon, surfplatta och dator i sin tjänsteutövning till exempel ur säkerhetssynpunkt, hur e-post ska hanteras samt vilka krav som ställs på området utifrån lagar och bestämmelser.

Beslutsunderlag

Riktlinjer för telefoni, mobila enheter och e-post i Mjölby kommun.

Arbetsutskottets förslag till kommunstyrelsen

Förslag att riktlinjer för telefoni, mobila enheter och e-post i Mjölby kommun antas.

—

Beslutet skickas till:

Carina Brofeldt

Maria Karlsson

Handläggare

Carina Brofeldt
Tfn 0142-851 56

Kommunstyrelsen

Förslag till riktlinjer för telefoni, mobila enheter och e-post i Mjölby kommun

Bakgrund

Kommunens uppgift är att erbjuda tjänster av god kvalitet till medborgare och företagare, bl a genom att ge en god service via telefon och e-post. Mot bakgrund av detta har riktlinjer för telefoni, mobila enheter och e-post tagits fram. Utifrån föreliggande förslag till riktlinjer har även en rutin med mer detaljerade anvisningar till verksamheterna tagits fram.

Sammanfattning

Riktlinjerna förtydligar vilket ansvar som åvilar olika roller i kommunen avseende telefoni och mobila enheter, vad som gäller för de medarbetare som tillhandahåller mobiltelefon, surfplatta och dator i sin tjänsteutövning till exempel ur säkerhetssynpunkt, hur e-post ska hanteras samt vilka krav som ställs på området utifrån lagar och bestämmelser.

Beslutsunderlag

Riktlinjer för telefoni, mobila enheter och e-post i Mjölby kommun.

Kommunstyrelsens förvaltnings förslag till beslut

Förslag att riktlinjer för telefoni, mobila enheter och e-post i Mjölby kommun antas.

—
Beslutet skickas till:
Carina Brofeldt
Maria Karlsson

Kommunstyrelsens förvaltning

Missiv

Datum

2017-04-19

Diarienummer

KS/2017:145

Carina Brofeldt
Biträdande kommunchef

Riktlinjer för telefoni, mobila enheter och e-post i Mjölby kommun

Kommunstyrelsens förvaltning 2017-05-17

Inledning

Kommunens uppgift är att erbjuda tjänster av god kvalitet till medborgarna. Värdegrunden är vägledande i bemötandet av medborgare och kunder. För att möta allmänhetens behov ska kommunens verksamheter ge en god service via telefon och e-post. Med regelbundenhet genomförs uppföljningar av servicen där tillgänglighet, telefonkultur och hantering av e-post mäts.

Medborgarservice tillhörande kommunstyrelsens förvaltning har det övergripande ansvaret för telefonväxeln, telefonprodukter och tjänster. Val av mobiltelefoner utgår från det utbud som bestämts för Mjölby kommun. Det övergripande ansvaret för läsplattor och bärbara datorer har IT-avdelningen som hör till kommunstyrelsens förvaltning.

Telefoni och mobila enheter

Växelfunktionens ansvar

Växelfunktionen ska ge god, snabb och personlig telefonservice till alla som ringer till kommunen.

Förvaltningschefens ansvar

Varje förvaltningschef är ytterst ansvarig för hur telefoni, mobila enheter och e-post hanteras inom sin förvaltning.

Enhetschefens ansvar

Varje enhetschef är ansvarig för telefoni, mobila enheter och e-post inom sitt verksamhetsområde. Telefontider ska göras kända för allmänheten.

Medarbetarens ansvar för fast och mobil telefoni

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 sin telefon på ett ansvarsfullt sätt både ekonomiskt och för att skydda den information som finns i telefonerna.

Röstbrevlåda

Röstbrevlådan är till för att den som söker kontakt med en medarbetare i kommunen ska kunna lämna ett meddelande och få återkoppling.

Mobiltelefon och mobila enheter

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

Regler för mobiltelefon, surfplatta och bärbar dator

- Enligt gällande lagstiftning så får bilförare endast använda mobiltelefon och annan kommunikationsutrustning "om det inte inverkar menligt på körningen". I Mjölby kommun får endast samtal i mobiltelefon ske med handsfree.
- Kalendern i outlook ska användas och den ska synkroniseras med telefonen.
- Den mobila enheten får inte lånas ut.
- Den mobila enheten är Mjölby kommuns egendom och ska hanteras och förvaras på ett betryggande sätt och inte lämnas obevakad på exempelvis allmän plats, hotellrum eller synlig i bil.
- Den mobila enheten får inte användas för privat näringsverksamhet.
- Molntjänster för mobila tjänster rekommenderas inte. De supportas varken av växeln eller IT-avdelningen.
- Applikationer från Appstore alternativt Google play får hämtas.
- Surfning på Internet 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 extrempolitiskt, pornografiskt eller liknande innehåll. Många webbplatser har s k cookies. De visar vilka platser på Internet som besökts.
- Inga program 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 inte det vanliga lösenordet användas. Sociala medier, till exempel facebook, används när verksamheten så behöver.

E-post

Frånvaromeddelande, ett måste

Vid all frånvaro ska ett frånvaromeddelande skapas. Vid frånvaro längre tid än ett par dagar ska arbetskamrat eller chef ta hand om e-posten.

Förvaltningsbrevlådor och personliga brevlådor

Varje förvaltning ska ha minst en förvaltningsbrevlåda. Exempel: miljo@mjolby.se. Varje medarbetare som använder en dator i tjänsten ska ha en personlig brevlåda.

Lagar och bestämmelser

Hur e-posten ska hanteras styrs främst genom tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, förvaltningslagen, arkivlagen, personuppgiftslagen samt genom kommunens dokumenthanteringsplaner.

Vid användning av e-post gäller samma lagar och regler som för pappershandlingar när det gäller vad som är allmän handling samt registrering, diarieföring och arkivering.

Enligt förvaltningslagen ska myndigheten se till att det är möjligt för enskilda att kontakta myndigheten med hjälp av elektronisk post, att svar kan lämnas på samma sätt och att frågor från enskilda besvaras så snart som möjligt. Allmänhetens rätt till insyn enligt offentlighetsprincipen får inte försämrats när e-post används.

Enligt Tryckfrihetsförordningen är en handling allmän om den är *inkommen* till eller *upprättad* hos kommunen. Inkorgens register över inkomna e-postmeddelanden räknas också som allmän handling.

Extern och intern e-post som kräver svar ska besvaras snarast.

Huvudregeln är att allmänna handlingar ska registreras eller skickas till registrator för diarieföring och arkivering.

E-post får *inte* användas för att skicka sekretessbelagd information. Undvik att skicka personuppgifter t ex personnummer via e-post.

E-post får *inte* användas för att skicka kedjebrev eller för annat ovidkommande material.

Tänk på upphovsrätten när filer bifogas. Informationsinnehåll får inte kränka en eventuell upphovsmans eller annans lagliga rättigheter.

Öppna endast bifogade filer från avsändare som är kända eller filer som är relevanta för arbetet. Om det finns en osäkerhet kring innehållet, kontrollera avsändaren.

Töm brevlådan regelbundet, minst en gång per år.

Var selektiv med att använda stora gruppadresser (massutskick) och med att skicka eller vidarebefordra meddelanden som innehåller stora filer.

Vid misstanke om att det kommit in virus via e-posten kontakta omedelbart IT-avdelningen, kommunstyrelsens förvaltning.

