Regler för hantering av post och e-post

Innehåll

Regler för hantering av post och e-post 1
Syfte och omfattning 2
Allmänna handlingar 2
Generella regler 2
Personuppgifter, sekretess och informationssäkerhet 3
Sekretess och känsliga personuppgifter 3
Ta emot känslig information 4
Vårdärenden 4
Privat bruk 4
E-post 5
Planerad frånvaro 5
Läs mer om att ge åtkomst i Din e-post och kalender. 5
Oplanerad frånvaro 6
Fysisk post 6
Personadresserad post 6
Felsänd post 7
Utgående post 7
Funktionsbrevlådor 7
Förutsättningar 7
Inkommande e-post 8
Autosvar 9
Ansvar 9
Referenser 10
Dokumenthistorik 10

Syfte och omfattning

Syftet med dessa regler är att hjälpa Region Uppsalas medarbetare att upprätthålla en rättssäker hantering av inkommande och utgående post och e-post.

Nedanstående regler omfattar samtliga medarbetare inom Region Uppsala.

Allmänna handlingar

En handling som är förvarad hos en myndighet och är inkommen till eller upprättad hos myndigheten är en allmän handling (2 kap. 4 § Tryckfrihetsförordningen). Det innebär att fysisk post och e-post i regel är allmänna handlingar.

Läs mer om allmänna handlingar här:

Offentlighet och sekretess, Region Uppsala.se (pdf).

All användning av e-postsystemet loggas. Loggen över inkomna och skickade e-postmeddelanden är en allmän handling. Vid en begäran om att få ta del av e-postloggen så finns uppgifter om avsändare, mottagare, ärenderubrik, datum och klockslag när e-posten skickades/togs emot. Skriv därför aldrig information som kan vara integritetskänslig eller som omfattas av sekretess i titeln.

Generella regler

Post och e-post som är en allmän handling ska omhändertas utan dröjsmål. Den som tar emot eller skickar post eller e-post ska även avgöra om meddelandet ska registreras eller hållas ordnat på annat sätt. Till stöd i denna bedömning ska varje förvaltning ha en dokumenthanteringsplan. Det går också bra att kontakta förvaltningens registrator, vid frågor.

Systemet för e-posten ska inte användas som ett ärendehanteringssystem. Det är därför viktigt att korrespondens av betydelse för verksamheten registreras i rätt verksamhetssystem, och att korrespondens av tillfällig och ringa betydelse gallras vid inaktualitet, om det finns stöd i Bilaga 1 Handlingar av tillfällig eller ringa betydelse,

Bevarande- och gallringsplan för administrativa handlingar, Region Uppsala.se (pdf).

Om du får post med hotfullt, trakasserande, kränkande eller liknande innehåll ska du diarieföra korrespondensen och i övrigt hantera ärendet enligt

LUL 7.2 - Regler för hot och våld i arbetsmiljön, SharePoint.se (pdf).

Det är inte tillåtet att använda post eller e-post för att skicka eller vidarebefordra olagligt, hotfullt, trakasserande eller ärekränkande material. Regler för copyright och upphovsrätt ska följas.

Personuppgifter, sekretess och informationssäkerhet

Nästan all korrespondens innehåller personuppgifter och ska därför hanteras i enlighet med gällande dataskyddsregler. Några grundläggande regler är att aldrig behandla eller sprida personuppgifter om det inte är nödvändigt för att ett ärende ska kunna handläggas. Inte heller ska fler personuppgifter behandlas än vad som är nödvändigt eller lagra dem längre än vad som är nödvändigt. Allt detta är uttryck för de allmänna dataskyddsprinciperna som finns reglerade i Dataskyddsförordningen.

Här kan du läsa mer om de grundläggande principerna:

Grundläggande principer enligt GDPR, IMY.se

Här kan du läsa mer om personuppgifter:

Personuppgifter, vad ni inom verksamhet behöver veta, IMY.se

Att tänka på vid utskick av e-post:

- Använd funktionen ”Hemlig kopia” vid utskick av e-post till flera mottagare om det inte är nödvändigt att samtliga mottagare får veta vilka som har tagit emot meddelandet.
- Se över vad som står längre ner i korrespondensen och ta bort sådant som mottagaren inte behöver ta del av för att kunna handlägga ärendet innan du vidarebefordrar e-post.

Sekretess och känsliga personuppgifter

Information som innehåller sekretessbelagda uppgifter, känsliga- eller extra skyddsvärda personuppgifter får aldrig skickas via e-post. Om handlingar behöver kommuniceras eller delas ska tjänsten ”Säkra meddelanden” eller Region Uppsalas övriga krypteringstjänster användas.

Här finns information om samtliga krypteringstjänster:

Såhär kommunicerar du säkert, Region Uppsala.se.

Om fysisk post ska vidaresändas inom Region Uppsala ska posten förseglas ordentligt och läggas i ett cirkulationskuvert. Säkerställ att du anger rätt adress. Här finns mer information om hur du skickar post:

Post och godshantering, Region Uppsala.se.

Känsliga personuppgifter är uppgifter om etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse, medlemskap i en fackförening, hälsa, en persons sexualliv eller sexuella läggning, genetiska uppgifter och biometriska uppgifter som används för att entydigt identifiera en person.

Läs mer om offentlighet och sekretess i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) och Offentlighet och sekretess, Region Uppsala.se (pdf).

Läs mer om Region Uppsalas informationsklasser och hantering av informationsklass Känslig i Informationssäkerhet för medarbetare, Region Uppsala.se (pdf).

Ta emot känslig information

Om du tar emot känslig/sekretessbelagd information behöver du skyndsamt registrera handlingen i rätt verksamhetssystem, exempelvis Public 360, system för hantering av patientjournal eller Adato.

Om informationen inkommit via e-post, radera meddelandet efter registrering och töm mappen ”Borttagna objekt”.

Vårdärenden

När vårdgivaren behöver kontakta patienter ska e-tjänsten på www.1177.se användas för säker informationsöverföring. Patienterna kan då besvara vårdgivarens meddelande via samma e-tjänst. Inom, samt mellan, vårdgivare ska avsedda vårdsystem användas för kommunikation som rör patientens vård, exempelvis Cosmic. E-post ska **inte** användas för kontakter i vårdärenden.

I de fall patienter ändå skickar e-post ska patienten i första hand hänvisas till e-tjänsterna på www.1177.se och i andra hand till andra kommunikationskanaler som brev eller telefon.

Att tänka på vid hantering av e-post från patienter:

- E-post som förts över som anteckning i Cosmic raderas omgående från funktionsbrevlådan, exempelvis om innehållet rör patientens sjukdom eller ändring av besökstid.
- E-post skrivs **inte** ut och skannas **inte** för att bifogas patientjournalen.
- Synpunkter på vården från patient eller anhörig registreras i diarieenhet för respektive förvaltning. För de förvaltningar som har en egen diarieenhet för patientärenden registreras handlingen där.

Privat bruk

Region Uppsalas frankerade kuvert får inte användas för privat bruk.

E-posten är ett arbetsverktyg och får för privat bruk endast användas i sådan omfattning att det inte inkräktar på arbetet eller medför merkostnader för regionen. Tänk på att användning av e-postsystemet loggas.

E-postadresser inom Region Uppsala ska inte registreras som e-postadress för privat bruk exempelvis i sociala medier, register hos föreningar eller hos leverantörer.

E-post

Vid kommunikation med e-post, tänk på följande:

- Kontrollera mottagarens adress noggrant för att undvika felskick.
- Undvik massutskick, andra kommunikationskanaler finns. Exempelvis nyhetsflödet på intranätet eller en SharePoint-plats.
- Undvik funktionen ”Svara alla” om det inte krävs.
- Var tydlig med vad du förväntar dig att mottagaren ska göra med anledning av ditt meddelande. Kopior skickas enbart för kännedom.
- Automatisk vidarebefordring av e-post är inte tillåtet internt eller externt. Detta gäller både personlig-och funktionsbrevlåda.
- Inkommande e-post ska kontrolleras och hanteras dagligen.
- Medarbetare förväntas inte besvara e-post utanför arbetstid.
- Använd Klarspråk. Korta texter spar lästid och begripliga texter minskar risken för missförstånd. Klarspråk, Region Uppsala.se.
- Säkerställ att du följer Region Uppsalas rutin för e-postsignatur. För de förvaltningar som har egna grafiska profiler finns särskilda anvisningar.
- Kom ihåg att ärenderubriken är offentlig. Säkerställ att den inte innehåller sekretess, personuppgifter eller annan känslig information. Detta gäller särskilt vid utlämnande av e-postloggar.

Planerad frånvaro

Inkommande e-post ska kontrolleras och hanteras dagligen, även vid frånvaro.

Syftet är att myndigheten ska kunna uppfylla sin lagstadgade serviceskyldighet (6 § Förvaltningslag), handlägga begäran om allmän handling (2 kap. 15 § Tryckfrihetsförordning) samt säkerställa att allmänna handlingar registreras (5 kap. 1 § Offentlighets- och sekretesslag).

Vid frånvaro ansvarar användaren för att:

- Aktivera funktionen ”Autosvar (frånvaro)” där du kan hänvisa till annan kollega i tjänst eller till funktionsbrevlåda som bevakas dagligen inom den egna verksamheten.
- I stället för att aktivera autosvar kan du lägga till en kollega som ombud för att bevaka din e-post. Åtkomst ges via inställningarna i e-postsystemet. Detta är särskilt viktigt för dig som tar emot e-post från avsändare utanför den egna myndigheten.

Om du inte utser ett ombud eller har autosvar måste du själv bevaka din e-post. Funktionen autosvar behöver även aktiveras när en användare avslutar sin tjänst eftersom brevlådan ligger kvar i 45 dagar efter avslutsdatum.

Läs mer om att ge åtkomst i Din e-post och kalender.

Oplanerad frånvaro

Vid plötslig, oplanerad längre frånvaro vid exempelvis sjukdom, dödsfall eller hastigt lämnande av tjänst, finns en särskild rutin för öppnande av personlig e-postbrevlåda.

Här finner du mer information:

Rutin för öppnande av personlig e-postbrevlåda, onedrive och hemkatalog, Region Uppsala.se (pdf).

Fysisk post

Post ankomststämplas varje helgfri vardag av den som sorterar posten vid respektive förvaltning eller verksamhet. Handlingar som inkommer med cirkulationskuvert (internpost) ankomststämplas inte.

All post ska öppnas varje dag, av medarbetaren själv eller någon annan som denne eller förvaltningen utsett, se avsnittet Personadresserad post. Brev som öppnas av misstag (till exempel om fullmakt för postöppning saknas) återförsluts och märks med ”Öppnat av misstag” och anteckning om när och av vem, samt skickas till rätt adressat.

Information om hur försändelser med misstänkt farligt innehåll ska hanteras finns i LUL 7.2.4 - Hantering av misstänkta försändelser, Region Uppsala.se (pdf).

Personadresserad post

Personadresserad post innebär att en persons namn står innan eller ovanför förvaltningens namn och adress. För att öppna personadresserad post krävs en fullmakt från mottagaren. Blanketten ”Fullmakt för öppning av personadresserad post” bör användas, men en fullmakt kan också ges via exempelvis ett tydligt formulerat e-postmeddelande till en kollega. Utan fullmakt ansvarar mottagaren själv för daglig postöppning.

Här kan du läsa mer om rutinen för personadresserad post samt hämta blankett för fullmakt: Rutin för öppning av personadresserad post, Region Uppsala.se (pdf).

Vid frånvaro är det lämpligt att medarbetaren utser en kollega som kan ta hand om medarbetarens personliga postfack.

Mottagare som inte längre arbetar inom Region Uppsala

Om mottagaren inte arbetar kvar läggs inkommande post hos chef på den avdelning där medarbetaren var anställd, så får denne göra en retur alternativt uppdatera kontaktuppgifterna hos avsändaren. Reklam, branschtidningar eller motsvarande returneras till avsändaren genom att skriva ”Retur till avsändaren. Mottagaren finns inte kvar på adressen” på kuvertet, som sedan läggs i facket för utgående post.

Okänd mottagare och avsändare

Om mottagaren är okänd, alltså varken tidigare anställd eller patient, ska brevet skickas i retur till avsändaren.

Om både mottagaren och avsändaren är okänd får vi inte öppna brevet, utan det skickas då tillbaka till interna posten med en anteckning om att mottagaren inte finns på adressen. Lägg brevet i ett cirkulationskuvert adresserat till: Interna posten, Fastighet och service, ingång 230. Interna posten skickar sedan tillbaka brevet till PostNord.

Felsänd post

Post som tillhör annan myndighet eller förvaltning ska ankomststämplas. Handlingen översänds därefter omgående till rätt adressat. För felsänd post inom Region Uppsala finns interna adresser på intranätet.

Om det inte går att utläsa vem som är rätt adressat ska handlingen skickas tillbaka till avsändaren för korrekt adressering.

Utgående post

På intranätet finns aktuell information om post och godshantering, exempelvis om adressering av intern respektive extern post och hur du gör för att skicka paket och rekommenderade brev. Var även noga med hur du adresserar när du ska skicka post internt.

Följ instruktionerna som finns på intranätet, se sidan:

Post och godshantering, Region Uppsala.se.

Funktionsbrevlådor

En funktionsbrevlåda är en personoberoende e-postadress som är knuten till en verksamhet, till exempel en förvaltning eller avdelning. Funktionsbrevlådan är jämställd med en myndighetsbrevlåda och det ska finnas en rutin som säkerställer att funktionsbrevlådan bevakas dagligen.

Kommunikation mellan förvaltningarna och externa ska i största möjliga utsträckning hanteras via förvaltningarnas centrala funktionsbrevlådor som bevakas av en registrator. Detta för att säkerställa att posten tas omhand och kommer rätt verksamhet tillhanda.

Förutsättningar

- Varje förvaltning ska ha en förvaltningsövergripande funktionsbrevlåda.
- Varje verksamhetsområde inom vårdförvaltningarna ska ha minst en funktionsbrevlåda.
- Adressen till funktionsbrevlådan ska vara konstruerad så att det tydligt framgår vilken verksamhet som avses.
- Varje funktionsbrevlåda ska ha rutiner för att ta emot inkommande e-post i enlighet med verksamhetens behov. För vårdenheter gäller att funktionsbrevlådan ska bevakas två gånger per dag.

Inkommande e-post

I stort gäller samma hantering för inkommande e-post till funktionsbrevlåda, som för e-post till personlig e-postadress.

- Svara avsändaren att e-posten har mottagits och vidarebefordrats till ansvarig verksamhet eller person.
- E-post som flyttas till annat verksamhetssystem, exempelvis registreras i diariet, ska sedan raderas från funktionsbrevlådan.
- Reklam kan raderas utan åtgärd.
- Övrig e-post sparas i mappar i e-postsystemet efter det behov som finns i verksamheten och raderas efter två år.

Autosvar

Funktionsbrevlådor inom Region Uppsala bör ha följande autosvar:

Hej!

Tack för att du kontaktar *Region Uppsala/förvaltning/enhet/funktion*. Vi läser inkommande e-post varje arbetsdag och återkopplar så snart vi kan.

Post och e-post till Region Uppsala blir allmän handling och hanteras i enlighet med tryckfrihetsförordningen (1949:105) och offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Det innebär att allmänhet och media normalt har rätt att ta del av innehållet i ditt meddelande.

Med vänliga hälsningar

Funktion
Region Uppsala/Förvaltning

Region Uppsala behandlar dina personuppgifter vid kommunikation via e-post. Du kan läsa mer om hur vi behandlar dina uppgifter här: https://www.regionuppsala.se/personuppgifter.

Ansvar

Förvaltningsdirektör ansvarar för att förvaltningens hantering av allmän handling och postöppning hanteras korrekt.

Närmaste chef ansvarar för att

- Medarbetare som hanterar post eller e-post har kunskap om de regler som gäller avseende allmän handling och diarieföring samt Region Uppsalas regler för hantering av post och e-post.
- Informera medarbetare om möjligheten att skriva en fullmakt enligt rutin för personadresserad post.
- Enheten har rutiner för öppning av enhetens funktionsbrevlådor.
- Enheten har rutiner för bevakning av personliga e-postbrevlådor vid längre frånvaro, så som sjukskrivning. Detta gäller inte för några få semesterveckor.

Medarbetare ansvarar för att

- Följa regler och rutiner för post och e-post.
- Registrering av post och e-post.
- Bevaka sitt postfack alternativt se till att en kollega bevakar eventuell inkommande post vid frånvaro, semester eller distansarbete.
- Vid frånvaro aktivera ”Autosvar frånvarande” och hänvisa till en kollega eller funktionsbrevlåda som bevakas dagligen inom den egna verksamheten.

Referenser

Arkivhandbok för Region Uppsala, Region Uppsala.se (pdf).

Bevarande- och gallringsplan för administrativa handlingar, Region Uppsala.se (pdf).

Bevarande- och gallringsplan för patientjournal och övrig medicinsk dokumentation, Region Uppsala.se (pdf).

E-postsignatur vid Akademiska sjukhuset, Region Uppsala.se (pdf).

E-postsignatur, Region Uppsala.se (pdf).

Grafisk manual 2020 (UL), Region Uppsala.se (pdf).

Informationssäkerhet för medarbetare, Region Uppsala.se (pdf).

Offentlighet och sekretess, Region Uppsala.se (pdf).

Rutin för öppning av personadresserad post, Region Uppsala.se (pdf).

Dokumenthistorik

Överfört från diariet till DocPlus-mall: fastställt av regiondirektören 2017-11-16, dnr LS2017-0004, beslut nr 25.

2019-05-20 Josefin Haraldsson, Jennie Larsson, Tommy Holmberg, Thomas Kristoffersson, Barbro Nordström. Uppdatering av rutinen samt språklig revidering. Genom denna revidering avpubliceras DocPlus-STYR-2146442894-12875 Rutin för öppnande av personlig e-postbrevlåda samt dokument.

2023-06-29 Gustav Edenmyr, Ingrid Miljand, Ida Vessman. Uppdatering av rutinen och sammanslagning med förvaltningsspecifika rutiner. Dokumentet har remitterats till alla förvaltningsregistratorer med chefer, Regionarkivet, Juridiska enheten och Säkerhets- och beredskapsenheten. Dokumentet ersätter följande styrdokument:

- DocPlusSTYR-16389 Regler för hantering av post och e-post
- DocPlusSTYR-17509 Regler för post och e-post för Regionkontoret
- DocPlusSTYR-25618 FOS Posthantering
- DocPlusSTYR-28911 Post och e-post, regler för hantering vid Akademiska sjukhuset
- DocPlusSTYR-29889 Post och e-post, regler för hantering vid Lasarettet i Enköping

2023-12-19 Tommy Holmberg, Linda Elenius, Jennie Larsson, Anna Sandström och Mino Ashkan Far. Uppdatering av rutinen samt språklig revidering.