

Regler för hantering av post och e-post

Innehåll

Syfte	1
Allmän handling	1
Öppning av post	2
Specialfall för öppning av post vid Regionkontoret	2
Personadresserad post	2
Kontakt med patienter	2
Frånvaro	2
Öppning av e-post vid oplanerad frånvaro	3
Skicka post/e-post	3
God postetik	3
Privat bruk	3
Funktionsbrevlådor	3
Förutsättningar	4
Hantering av inkommande post	4
Ansvar	4
Förvaltningsdirektör	4
Närmaste chef	4
Medarbetare	4
Referenser	4
Dokumenthistorik	5

Syfte

Nedanstående regler gäller för hantering av post/e-post i Region Uppsala.

Allmän handling

All post/e-post till och från myndigheten är en allmän handling. Post/e-post som är direkt ställd till en tjänsteman utgör en allmän handling i de delar som rör myndigheten.

Den som tar emot post/e-post avgör om meddelandet ska diarieföras eller hållas ordnat på annat sätt. Post/e-post som innehåller sekretessbelagd information ska alltid diarieföras. Post/e-post som är en allmän handling ska omhändertas utan dröjsmål.

Om du får post/e-post med hotfullt, trakasserande, kränkande eller liknande innehåll ska du kontakta din chef. Diarieför försändelsen / meddelandet, eftersom avsändaren eventuellt kan spåras.

Öppning av post

All post/e-post ska öppnas och ankomststämplas varje helgfri vardag. När adressaten inte är i tjänst ska posten öppnas av utsedd person i verksamhet och vid behov vidarebefordras för åtgärd, se rutin för personadresserad post.

Post/e-post som tillhör annan myndighet/förvaltning ska ankomststämplas och registreras i diariet. Handlingen översänds därefter omgående till rätt adressat, alternativt återsänds till avsändaren för korrekt adressering.

Brev som öppnas av misstag (t.ex. om fullmakt för att postöppning saknas) återförsluts och förses med anteckningen "Öppnat av misstag, när och av vem", samt skickas till rätt adressat.

Specialfall för öppning av post vid Regionkontoret

- Post till politiker öppnas av utsedd person hos majoriteten respektive oppositionen.
- Post till Patientnämnden öppnas på den egna förvaltningen.
- Post till inköps- och upphandlingsenheten öppnas av utsedd person på enheten.

Personadresserad post

För öppning av personadresserad post (där personens namn står överst) krävs en fullmakt från adressaten. Se [Rutin för öppning av personadresserad post](#). Blanketten Fullmakt för öppning av personadresserad post ska användas. Utan fullmakt ansvarar adressaten själv för daglig postöppning.

Post adresserad till förvaltning/enhet får utan fullmakt öppnas av annan än personen vars namn står på kuvertet.

Kontakt med patienter

Patienter ska kontakta vården via 1177 e-tjänster för säker informationsöverföring. Vården kan besvara frågor via samma kanal. Brev eller telefonkontakt är alternativa kommunikationskanaler. E-post direkt till eller från vårdenhet ska inte användas för kontakter med patienter i vårdärenden.

Inom, samt mellan, vårdgivare/huvudmän ska vårdsystemen Cosmic, Nationell Patientöversikt eller Prator användas för kommunikation som rör patienters vård.

Frånvaro

Vid frånvaro (ledighet, avslutande av tjänst) ansvarar användaren för att funktionen "Autosvar (frånvarande)" aktiveras. Hänvisning till annan person i tjänst eller till funktionsbrevlåda som öppnas

dagligen kan göras. När en användare avslutar sin tjänst måste användaren aktivera Autosvar eftersom brevlådan ligger kvar i 45 dagar efter avslutsdatum utan att mejlen blir lästa eller besvarade. Autosvar svarar även på externa mejl. Åtkomst till en e-post-brevlåda kan användaren, vid semester eller annan längre frånvaro, delegera till annan genom inställningarna i e-postsystemet. Användaren delar ut rollen som ombud via sin e-postklient.

Öppning av e-post vid oplanerad frånvaro

För öppning av e-post vid plötslig, oplanerad längre frånvaro (sjukdom, dödsfall, hastigt lämnande av tjänst etc) finns särskilda rutiner. Begäran om öppning av brevlådan ska göras av förvaltningschef skriftligt till MSI enligt beställningsformulär.

Skicka post/e-post

Utgående post/e-post till externa mottagare är en allmän handling. Den som skickar post/e-post avgör om meddelandet ska diarieföras eller hållas ordnat på annat sätt.

God postetik

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

Uppgifter som omfattas av sekretess eller som i övrigt kan anses vara känsliga får inte skickas via e-post. Exempel på känslig information kan vara personuppgifter som berör hälsa, sexualliv, ras, etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk uppfattning samt medlemskap i fackförening.

Tänk på

- att noggrant kontrollera mottagarens adress
- att massutskick bör undvikas, andra informationskanaler finns
- att inte skicka svarskopior till flera mottagare om det inte är nödvändigt.
- Publicera inte e-postadress "klickbar" på externa webben, det medför ökad risk för skräppost

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. Automatisk vidaresändning av e-post är inte tillåten.

Region Uppsalas frankerade kuvert får inte användas för privat bruk.

E-postadresser inom Region Uppsala ska inte registreras som e-postadress för privat bruk i olika register hos föreningar, leverantörer etc.

Funktionsbrevlådor

En funktionsbrevlåda är en personoberoende brevlåda som är knuten till en verksamhet, t ex en förvaltning/myndighet eller avdelning. Funktionsbrevlådan är jämställd med en myndighetsbrevlåda och därför ska det finnas en rutin för kontinuerlig bevakning.

Förutsättningar

- varje förvaltning samt verksamhetsområde inom vården 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 post i enlighet med verksamhetens behov. För vårdenheter gäller att funktionsbrevlåda ska bevakas två gånger per dag.

Hantering av inkommande post

- svara avsändaren att e-posten har mottagits och vidarebefordrats till ansvarig verksamhet eller person
- personliga e-postadresser lämnas inte ut utan samtycke från den anställda
- e-post som diarieförs raderas från funktionsbrevlådan
- reklam kan raderas utan åtgärd
- övrig e-post sparas i efter det behov som finns i verksamheten och raderas efter två år.

Ansvar

Förvaltningsdirektör

ansvarar för att förvaltningen har rutiner för hantering av allmän handling, postöppning och diarieföring av brev och e-post som inkommer till förvaltningens olika verksamheter.

Närmaste chef

ansvarar för att

- medarbetare som hanterar post/e-post har kunskap om de regler som gäller avseende allmän handling och diarieföring samt Region Uppsalas och enhetens rutiner för post/e-post
- informera medarbetare om möjligheten att skriva en fullmakt enligt rutin för personadresserad post
- upprätta rutiner för öppning av enhetens funktionsbrevlådor.

Medarbetare

Ansvarar för att

- följa regler och rutiner för post och e-post
- diarieföring av post/e-post sker enligt instruktion
- vid frånvaro aktivera "Autosvar frånvarande" i Outlook

Referenser

[Arkivhandbok för Region Uppsala](#)

Dokumenthistorik

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

2019-05-20 Uppdatering av rutinen samt språklig revidering.

Genom denna revidering avpubliceras DocPlus-STYR-2146442894-12875 Rutin för öppnande av personlig e-post brevlåda samt dokument.

Granskare: Josefin Haraldsson, Jennie Larsson, Tommy Holmberg, Thomas Kristoffersson, Barbro Nordström.