E-post

**Hitta i dokumentet**

[Syfte](#_Toc18933332)

[Egen e-postlåda](#_Toc18933333)

[Myndighetens e-postlåda](#_Toc18933334)

[Verksamhetens e-postlåda](#_Toc18933335)

[Bevakning av e-postlåda](#_Toc18933336)

[Oplanerad frånvaro](#_Toc18933337)

[Diarieföring, bevarande och gallring](#_Toc18933338)

[Sekretess](#_Toc18933339)

[Inskannad information som skickas från multifunktionsskrivare](#_Toc18933340)

[Säker e-post](#_Toc18933341)

[Privat e-post](#_Toc18933342)

[Automatiska frånvaromeddelanden med textexempel](#_Toc18933343)

[Utlämnande av e-post och e-postloggar](#_Toc18933344)

[Mobil e-post och synkronisering av kalenderfunktion](#_Toc18933345)

[Hotelse via e-post](#_Toc18933346)

[Misstänkt suspekt e-post](#_Toc18933347)

[Avslut av e-postlåda](#_Toc18933348)

[Bilaga](#_Toc18933349)

# Syfte

Beskriva vad som gäller för alla som använder Region Hallands e-postsystem.

# Egen e-postlåda

Begreppet personligt ställd post gäller inte för e-post. En personlig e-postadress betyder inte att e-postlådan är privat utan den är en e-postadress som medarbetare tilldelas för att kunna sköta ditt arbete. Att den anställdes namn står först i e-postadressen beror på internets adresseringsteknik.

* E-postsystemet är ett arbetsverktyg och ska användas med gott omdöme.
* E-postanvändare ska kontrollera sin e-post minst en gång varje arbetsdag.

## Vid planerad frånvaro ska alltid frånvarohanteraren aktiveras och ett meddelande skrivas, se under rubrik *Automatiska frånvaromeddelanden med textexempel*.

* E-postanvändare har skyldighet att diarieföra allmänna handlingar. Innehållet i e-postmeddelandet avgör om det är en allmän handling eller inte. Se under rubrik *Diarieföring, bevarande och gallring*.
* Skicka kopia bara om det är nödvändigt.
* Skicka endast med tidigare korrespondens om det är nödvändigt när e-post vidare-befordras.
* Svara inte på en mottagen kopia eftersom du fått den för kännedom.
* Om du inte är avsedd mottagare kontakta avsändaren och ta därefter bort meddelandet.
* Avsluta alltid ditt e-postmeddelande med den av Region Halland föreslagna   
  e-postsignaturen.
* Spara bilagor i OneDrive. Om sekretess, se särskild rubrik nedan
* E-postlådan ska rensas minst en gång per månad (ta bort, flytta till OneDrive, diarieföra).
* Automatisk vidarebefordran av e-post får inte ske. Detta innebär att e-post i Region Hallands e-postsystem inte med automatik får skickas vidare till e-postsystem som finns utanför Region Hallands nät och kontroll*.* Exempel på sådana e-postsystem ärHotmail och Gmail.
* Manuell vidarebefordran av e-post till privat e-postadress ska undvikas.

## E-postgrupper

Det är tillåtet att ha e-postgrupper, men tänk på att:

* Hålla grupperna uppdaterade
* Ta bort personer från grupper när de begär det
* Radera grupperna när de inte längre behövs
* Om e-post skickas till stora grupper (fler än 10, där mottagarna finns externt) lägg dem som dold/hemlig kopia.

Inkommande e-post som innehåller patientinformation ska hanteras som journalhandling, se rutin [*Journal – kommunikation med patienter.*](https://rh.sharepoint.com/sites/Informationssakerhet_och_sakerhet/ODMPublished/RH-9574/Journal%20-%20kommunikation%20med%20patienter.docx?web=1)

Bedöms e-postmeddelandet, som extra integritetskänsligt, ska det sparas i pappersjournal eller sökbart i pärm, som ska vara märkt *Ej skanning,* och som ska förvaras i journalarkivet.

Det är inte tillåtet att kontakta patienter via e-postsystemet, se rutin [*Journal – kommunikation med patienter.*](https://rh.sharepoint.com/sites/Informationssakerhet_och_sakerhet/ODMPublished/RH-9574/Journal%20-%20kommunikation%20med%20patienter.docx?web=1)

# Myndighetens e-postlåda

Myndigheter är skyldiga att ta emot handlingar via e-post. Minst en officiell e-postlåda (myndighetspostlåda) ska finnas på varje myndighet.

# Verksamhetens e-postlåda

Varje förvaltningsmyndighet kan förutom den officiella myndighetpostlådan använda andra personoberoende e-postadresser (funktionsadresser) till vilka flera personer har tillgång, till exempel för att hantera post till centrala funktioner inom förvaltningen.

Se rutin [*E-postlåda till verksamhet*](https://rh.sharepoint.com/sites/Informationssakerhet_och_sakerhet/ODMPublished/RH-9784/E-postlåda%20till%20verksamhet.docx?web=1)*.*

# Bevakning av e-postlåda

Närmaste chef beslutar om vem som ska bevaka en annan medarbetares e-postlåda. [*Offentlighetsprincipen - introduktion*](https://rh.sharepoint.com/sites/Informationssakerhet_och_sakerhet/ODMPublished/RH-9916/Offentlighetsprincipen%20–%20introduktion.docx?web=1)*.*

# Oplanerad frånvaro

* Medarbetare kan själv aktivera frånvarohanteraren via: [*epost.regionhalland.se*](https://epost.regionhalland.se/).
* Om det inte är möjligt ska närmaste chef kontakta HAK-uppdateraren och begära att medarbetarens inloggningsuppgifter nollställs, använd [*Inloggningsuppgifter - beslut om nollställning*](https://rh.sharepoint.com/sites/Informationssakerhet_och_sakerhet/ODMPublished/RH-9743/Inloggningsuppgifter%20-%20beslut%20om%20nollställning.docx?web=1)
* Är HAK-uppdateraren inte tillgänglig skapas ett ärende till Servicedesk.
* Närmaste chef, tillsammans med minst en medarbetare (vittne), öppnar e-postlådan via adress: [*epost.regionhalland.se*](https://epost.regionhalland.se/) och aktiverar frånvarohanteraren och eventuell vidarebefordran av e-post. Noterar och undertecknar därefter på [*Inloggningsuppgifter - beslut om nollställning*](https://rh.sharepoint.com/sites/Informationssakerhet_och_sakerhet/ODMPublished/RH-9743/Inloggningsuppgifter%20-%20beslut%20om%20nollställning.docx?web=1)

# 

# Diarieföring, bevarande och gallring

Vid användning av e-post gäller samma offentligrättsliga regler som för pappershandlingar när det gäller bevarande och gallring. Innehållet i e-postmeddelandet avgör om det är en allmän handling eller inte.

Se [*Offentlighetsprincipen - introduktion*](https://rh.sharepoint.com/sites/Informationssakerhet_och_sakerhet/ODMPublished/RH-9916/Offentlighetsprincipen%20–%20introduktion.docx?web=1).

# Sekretess

Följande information **får inte** skickas med vanlig e-post, utan bara med *Säker e-post* (krypterad bilaga), se rubriker nedan:

* Information som omfattas av sekretess enligt Offentlighets- och sekretesslagen, som till exempel patientuppgifter, företagsuppgifter och leverantörsuppgifter vid upphandling.
* Känsliga personuppgifter som till exempel uppgifter om hälsa, medlemskap i fack-förening eller sexuell läggning.

Personnummer och samordningsnummer **får skickas** med **vanlig** e-post, men aldrig tillsammans med integritetskänslig information som exempelvis patientuppgifter eller personliga omdömen.

# Inskannad information som skickas från multifunktionsskrivare

På multifunktionsskrivare finns en skanningsfunktion. Skrivaren skickar ett epostmeddelande med ett det inskannade dokument som en bilaga (pdf) till vald e-postadress.

Dokument med känslig information (till exempel avvikelser) får skannas och skickas endast under förutsättning att:

* det skickas från en multifunktionsskrivare med follow-me print-funktion (aktiverad med SITHS-kort)
* det skickas till *din personliga* regionhalland.se-adress
* e-postmeddelandet och dess bilaga omhändertas så snart som möjligt (flyttats över till annat system).
* e-postmeddelandet raderas i både *Inkorg* och *Borttagna objekt* (papperskorgen) så snart ovanstående är genomfört.

# Säker e-post

Säker e-post innebär att innehållet i en bifogad fil är krypterad och kan bara läsas av de som har lösenordet.

Det är tillåtet att skicka uppgifter via e-post som omfattas av sekretess enligt stycket *Sekretess* genom denna metod. Enbart filer skapade i Word-, Excel- eller PowerPoint som är möjliga att kryptera.

Arkiv > Information > Skydda dokument > Kryptera med lösenord.

Du uppmanas att skapa ett lösenord (starkt) och sedan bekräfta det. När du har lagt till ett lösenord för filen ska du spara filen så att lösenordet träder i kraft.

Det är även möjligt att omvandla ett dokument från Word-, Excel- eller PowerPoint till ett krypterat PDF-dokument.

* Arkiv > Spara som
* Välj *Filformat: PDF i rullisten*
* Klicka *Alternativ*
* Bocka för *Kryptera dokumentet med ett lösenord*, klicka OK
* Ange ett starkt lösenord (minst 6 tecken)

Efter det att du har krypterat filen kan du skicka den till mottagaren genom att bifoga filen som bilaga till e-postmeddelandet. Skicka inte lösenordet via e-post.

Dela lösenordet med mottagaren via en separat kanal som till exempel telefon eller sms.

Förvara lösenordet på ett säkert ställe. Du kan inte återställa eller ta bort lösenordet om du förlorar eller glömmer bort det.

Inkomna e-postbilagor ska alltid skannas manuellt med antivirusprogram (McAfee) innan filen öppnas

# Privat e-post

* Ska undvikas.
* Får inte sparas utan ska snarast möjligt tas bort.
* Tjänstesignatur får aldrig användas när e-postmeddelanden skickas i privata ärenden.
* Kedjebrev är inte tillåtna.

# Automatiska frånvaromeddelanden med textexempel

Vid frånvaro, till exempel semester eller tjänsteresa, ska du skapa ett automatiskt frånvaro-meddelande, som ska innehålla:

* Datum när du är anträffbar igen.
* Alternativa kontaktvägar för brådskande ärenden.
* Om du läser mejl emellanåt (eller är helt oanträffbar).

Du kan ange varför du är frånvarande, men ska inte avslöja känsliga personuppgifter om dig, exempelvis att du är sjuk.

Informationen ska finnas på både svenska och engelska om du har kontakter utanför Sverige.

# Utlämnande av e-post och e-postloggar

En begäran av e-posthandlingar omfattar vanligtvis många mejl. För att underlätta att efterfrågade mejl lämnas ut lämnas en översiktlig lista (e-postlogg). Utifrån listan väljer beställaren ut vilka specifika e-postmeddelande som ska begäras ut.

För att underlätta ytterligare ombeds beställaren att i möjligaste mån ange avgränsande sökkriterier. Avgränsningar kan exempelvis vara tidsspann eller mellan vilka personer som e-postkonversationen varit och innehåll.

* Begäran från extern (privatpersoner, företag, journalister etc.) handläggs/beställs av registrator på Regionkontoret
* Begäran internt (verksamheter inom Region Halland) handläggs/beställs av verksamhetschef/avdelningschef/motsvarande

Automatisk gallring av e-postlåda sker 30 dagar efter att den anställde slutat sin anställning. Efter det är det inte möjligt att ta fram e-postmeddelanden eller loggar.

## Utdrag av e-postloggar

Användningen av e-post registreras i e-postloggar för att avsändare, mottagare, tidpunkt och ärendemening ska kunna spåras.

Så här gör du

* Sök ut och markera i Outlook de e-postmeddelanden som efterfrågas.
* Kopiera genom (Ctrl+C) och klistra in urvalet i Excel.
* E-postloggen ska sekretessprövas innan utlämnande. För hjälp med beslut om ett utlämnande ska göras kan chef ta kontakt med regionjurist.

Behöver du hjälp med utdraget?

Kontakta Servicedesk

## Utlämnade av e-postmeddelande

Vid en begäran om utlämnade av specifikt e-postmeddelande hanteras begäran inom den berörda verksamheten. Före utlämnandet ska e-postmeddelandena sekretessprövas. För hjälp med beslut om ett utlämnande ska göras kan chef ta kontakt med regionjurist.

Se [Offentlighetsprincipen - introduktion](https://rh.sharepoint.com/sites/Informationssakerhet_och_sakerhet/ODMPublished/RH-9916/Offentlighetsprincipen%20–%20introduktion.docx?web=1)

# Mobil e-post och synkronisering av kalenderfunktion

Endast de tekniska lösningar som IT-service tillhandahåller ska användas vid hantering av e-post, mobil e-post, synkronisering av kalenderfunktion, chattfunktion och motsvarande funktioner.

# Hotelse via e-post

* Hotelser via e-post får inte tas bort, då det kan finnas möjlighet att spåra avsändaren. Kontakta snarast närmaste chef.
* Vidarebefordra inte e-post märkt med virusvarning, om du är osäker ta kontakt med IT-service.

# Misstänkt suspekt e-post

E-post med suspekt ämnesrad eller avsändare bör behandlas med försiktighet, särskilt om det innehåller bifogade filer. Öppna inte meddelandet utan kontakta IT-service.

**Missbruk av e-postsystemet eller misstanke om brott**

Vid misstanke om brott eller om medarbetare missbrukar Region Hallands e-postsystem ska närmaste chef anmäla detta till sin närmaste chef, förvaltningens informationssäkerhets-samordnare och till regionens it-säkerhetsansvarig på IT-service. Vid misstanke om missbruk av e-postsystemet eller vid misstanke om brott ska en teknisk utredning genomföras på IT-service.

# 

# Avslut av e-postlåda

* När personal/uppdragstagare avslutas i Hallandskatalogen (HAK) avslutas   
  e-postlådan. Vid flytt inom Region Halland följer e-postlådan med och behöver inte tömmas.
* Den som slutar ska säkra hanteringen av allmänna handlingar och ska ha tömt sin e-postlåda dagen innan anställningen/uppdraget upphör, se [Avslutad anställning –checklista informationssäkerhet](https://rh.sharepoint.com/sites/Informationssakerhet_och_sakerhet/ODMPublished/RH-9479/Avslutad%20anställning%20–%20Checklista%20informationssäkerhet.docx?web=1).

# Bilaga

Bilaga 1: [*Inloggningsuppgifter - beslut om nollställning*](https://rh.sharepoint.com/sites/Informationssakerhet_och_sakerhet/ODMPublished/RH-9743/Inloggningsuppgifter%20-%20beslut%20om%20nollställning.docx?web=1)

|  |
| --- |
| **Uppdaterat från föregående version**  Ersätter 2020-12-18 Tagit bort G:, kompletterat om sekretess. |