



Retningslinjer for medarbejdernes brug af e-mail i Rudersdal Kommune

Borgerservice og
Sekretariat

25. august 2009
Sagsnr.: 09/5348

Behandlet i Direktionen den 8. juni 2009
Behandlet i Områdechefgruppen den 22. juni 2009
Behandlet i HovedMED den 13. august 2009
Senest revideret: 3. marts 2010

Indhold

De 10 bud for e-mail i Rudersdal Kommune	3
Postkasser og ansvarsfordeling	3
Modtagelse af e-mail.....	4
Tjek postkasserne hver dag	4
Svartider.....	4
E-mail sendt til forkert adresse	5
Intern e-mail.....	5
Ekstern e-mail til borgere og virksomheder	6
Samtykke til at bruge e-mail	6
E-mail med fortrolige eller følsomme oplysninger	6
Afgørelser	7
Aftaler.....	7
Ekstern e-mail til myndigheder	7
E-mail kan ikke bruges i helt særlige tilfælde	8
Vedhæftede filer	8
Sikker e-mail.....	9
Journalisering og arkivering af e-mail.....	10
Sletning af e-mail	10
Behandling af e-mail under fravær og ved fratrædelse.....	11
Sygdom.....	11
Ferie og andet planlagt fravær.....	11
Fratrædelse.....	11
Adgang til en medarbejders personlige postkasse.....	12
Privat og fortrolig e-mail	12
Sikkerhed.....	13
Adgang ved til postkasser ved systemnedbrud, misbrug mv.	13
Virus og spam	14
Backup.....	14
Logning (registrering).....	14
Misbrug.....	15
Vejledninger.....	15

Rudersdal Kommune forventer, at du udviser sund fornuft, omtanke og god forvaltningsskik, når du bruger e-mail.

E-mails er henvendelser til og fra forvaltningen på linje med alle andre henvendelser. De er derfor ligesom al anden korrespondance underlagt kravene i de love, vi arbejder under, som fx forvaltningsloven, offentlighedsloven og persondataloven, hvilket indebærer, at der bl.a. er arkivpligt, notatpligt mv.

Rudersdal Kommune har som mål at være en af landets førende digitale kommuner. Derfor lægger vi stor vægt på, at du anvender it-værktøjer i arbejdet og kommunikerer digitalt med borgere, virksomheder og andre myndigheder. Selvom der ifølge loven ikke er særregler for behandling af e-mail, betyder dette, at vi forventer, at du følger disse retningslinjer og således behandler e-mails på en hurtig og effektiv måde i det daglige arbejde.

E-mail er et kommunikationsværktøj, som anvendes i lighed med almindelig brevpost, telefax og telefon. Målsætningen er:

- At vi bruger e-mail til at sikre en smidig og effektiv kommunikation med borgere, virksomheder og offentlige myndigheder.
- At vi bruger e-mail til at sikre en smidig og effektiv kommunikation medarbejderne imellem.

Disse retningslinjer gælder for *medarbejdernes* brug af e-mail. Kommunalbestyrelsesmedlemmerne, som også bruger kommunens e-mail-system, er ikke omfattet af retningslinjerne, men anbefales at læse afsnittene om sikkerhed og logning.

De 10 bud for e-mail i Rudersdal Kommune

1. Tjek jeres fællespostkasse (jeres officielle e-mail-postkasse) flere gange hver dag.
2. Tjek din personlige e-mail-postkasse hver dag, eller sørg for, at en kollega tjekker den.
3. Besvar eller kvitter for al indkommet e-mail fra borgere samme dag eller senest dagen efter.
4. Kommunikér så vidt muligt digitalt med borgere, virksomheder og samarbejdspartnere. Du må gerne opfordre borgerne til at bruge NemPost.
5. Kommunikér digitalt med stat, regioner og andre kommuner (med få undtagelser).
6. Brug fællespostkasser i videst muligt omfang, hvor det giver mening.
7. Send altid e-mail til en så præcis målgruppe som muligt. Husk, at formuleringen og tonen i mailen skal kunne tåle offentliggørelse.
8. Modtager du en e-mail med et mistænkeligt indhold, skal du behandle den med forsigtighed, idet der kan være risiko for spredning af virus mv.
9. Når du skal på kursus, ferie eller andet planlagt fravær, bør du altid aktivere et autosvar – ”Ikke til stede-assistenten” i Outlook – som sender svar til afsenderen om, at du er fraværende (se vejledningen ”Autosvar på e-mail”).
10. Din personlige e-mail-postkasse er kommunens ejendom, men du kan i begrænset omfang bruge den til at sende og modtage privat e-mail.

Læs mere på intranettet under Værktøjskassen > Kommunikation til borgerne > E-mail.

Postkasser og ansvarsfordeling

Rudersdal Kommune bruger Outlook som elektronisk kommunikationssystem. Outlook anvendes i alle administrative enheder, uanset den fysiske placering.

Kommunen har postkasser på fire niveauer:

1. Kommunen, rudersdal@rudersdal.dk
2. Områderne, fx byplan@rudersdal.dk
3. Afdelinger og institutioner, fx kommunikation@rudersdal.dk eller frydenholm@rudersdal.dk
4. Den enkelte medarbejder, fx lbp@rudersdal.dk

E-mail-adresserne på niveau 1-3 er offentliggjort på bl.a. kommunens hjemmeside. På hjemmesiden gør vi samtidig opmærksom på sikre e-mail-adresser (jf kapitlet ”Sikker e-mail”).

Borgerservice har ansvaret for at tjekke kommunens fællespostkasse og besvare eller videresende al e-mail til rette afdeling eller person.

Områderne har ansvaret for at tjekke områdets fællespostkasser og besvare eller videresende al e-mail til rette afdeling eller person.

Afdelinger, som har borgerkontakt, eller som kommunikerer med andre myndigheder, kan få en fællespostkasse. Den enkelte afdeling har ansvaret for at tjekke postkassen og besvare eller videresende al e-mail til rette afdeling eller person.

Den enkelte institution har ansvaret for at tjekke sin fællespostkasse og besvare eller videresende al e-mail til rette person.

Medarbejderne har ansvar for at tjekke deres personlige postkasser og behandle al e-mail.

De postkasser, der skal tjekkes iflg. retningslinjerne, er postkasser, der er oprettet i arbejdsmæssig henseende, fx @rudersdal.dk og @skolekom.dk.

Det kan være hensigtsmæssigt, at den enkelte medarbejder giver sin leder og/eller en eller flere kolleger adgang til at se sin personlige postkasse. Herved kan man opnå fleksibilitet, hvis flere arbejder med samme typer opgaver, eller hvis medarbejderen er fraværende på grund af sygdom, ferie el.lign.

Al e-mail og vedhæftede filer, der benytter Rudersdal Kommunes udstyr og e-mail-adresser, tilhører Rudersdal Kommune.

Modtagelse af e-mail

Tjek postkasserne hver dag

Du skal tjekke din personlige postkasse *hver arbejdsdag* – eller sørge for, at en kollega tjekker den.

Fællespostkasser skal tjekkes flere gange i løbet af hver arbejdsdag.

Lederen har ansvaret for, at der oprettes interne procedurer, som sikrer besvarelse af e-mail hver dag.

Se vejledningen "Intern procedure for behandling af e-mail i fællespostkasser".

Svartider

E-mail sendes hurtigt, så afsenderen vil ofte forvente at få et *hurtigt svar*. Dette gælder særligt i Rudersdal Kommune, som har ambitioner om at blive førende på det digitale område. Derfor skal du besvare indkommet

e-mail, der vedrører sager fra borgere og andre, som har krav på vores service, hurtigt.

En standardiseret besked (et autosvar) om, at henvendelsen er modtaget og vil blive behandlet på normal vis kan bruges som en umiddelbar kvittering for modtagelsen af en e-mail. Vær opmærksom på, at autosvar ikke vises i "Sendt post" i Outlook og derfor heller ikke kan journaliseres.

Se vejledningen "Autosvar på e-mail".

E-mails, der indeholder *enkle spørgsmål og generelle forespørgsler*, som ville kunne besvares på stedet, hvis det fx var en telefonopringning, besvares *med det samme*.

E-mails, som ikke kan besvares med det samme, skal besvares med et *kvalificeret svar samme dag eller senest næste arbejdsdag*. Det kan være en orientering om det videre sagsforløb – hvem der tager sig af sagen, forventet sagsbehandlingstid og lign. – eller et endeligt svar. Hvis sagsbehandlingen varer længere end forventet, sendes endnu en e-mail med status, så borgeren kan se, at der stadig er liv i sagen.

I den egentlige sagsbehandling har den videre ekspedition ikke højere prioritet end post modtaget på papir. E-mailen behandles herefter ifølge områdets/afdelingens/institutionens procedure for post.

Se information om sagsbehandlingstider på www.rudersdal.dk/sagsbehandlingstider.

E-mail sendt til forkert adresse

Forkert afleveret e-mail skal straks videresendes til den rette afdeling (brug fællespostkassen). Hvis man ikke kan finde den rette modtager, videresendes e-mailen til kommunens fællespostkasse.

Du skal være særligt opmærksomme på at *optimere* behandlingen, når e-mail *sendes videre* – svaret må ikke forsinkes i dagevis på grund af videresendelse til postkasser i flere led.

Se også kapitlet "Behandling af e-mail under fravær og ved fratrædelse".

Intern e-mail

E-mail kan sammen med intranettet anvendes til at sende interne beskeder, breve, dagsordener, referater m.m., som ikke efterfølgende sendes på papir.

Ikke alle medarbejdere har adgang til kommunens mail-system. Derfor bør du sørge for, at øvrige relevante parter får sendt brevet i papirform.

Ekstern e-mail til borgere og virksomheder

Samtykke til at bruge e-mail

Vi sender kun e-mail til *borgere*, hvis borgeren forudgående har givet samtykke hertil. Samtykke fra borgere foreligger normalt, hvis borgeren selv har henvendt sig via e-mail, herunder via NemPost eller indberetninger på kommunens hjemmeside. En e-mail fra en borger kan dog ikke anses som samtykke til, at der også i andre sammenhænge kan modtages e-mail fra Rudersdal Kommune.

Specielt for borgere, der bruger *NemPost*, gælder, at de ved oprettelsen accepterer, at de kan modtage e-mail fra kommunen uden selv at have henvendt sig først.

Samtykke fra *virksomheder* foreligger normalt, hvis virksomheden selv har henvendt sig via e-mail, herunder via NemPost eller indberetninger på kommunens hjemmeside, eller hvis der angives en e-mail-adresse på virksomhedens brevpapir eller hjemmeside. Det er derfor vores politik at kommunikere elektronisk med virksomheder, som selv oplyser e-mail-adresse, med mindre der udveksles fortrolige oplysninger, og virksomheden ikke har sikker e-mail.

E-mail med fortrolige eller følsomme oplysninger

Almindelig e-mail er ikke et 100 procent sikkert kommunikationsmiddel. Derfor må du ikke sende *fortrolige eller følsomme oplysninger* med almindelig e-mail.

Hvis e-mail fra kommunen indeholder fortrolige eller følsomme oplysninger, skal den elektroniske kommunikation være sikker, dvs. foregå gennem *NemPost* eller krypteret e-mail med *digital signatur*. Dette gælder også, selvom en borger selv har sendt en almindelig, ikke-sikker mail med fx sit cpr-nummer, når den oprindelige henvendelse medtages i svaret. I sådanne tilfælde må du sende svaret med almindelig post. Husk at opfordre borgeren til at bruge NemPost i fremtiden.

Se også kapitlet "Sikker e-mail".

Meddelelser og aftaler underskrevet med digital signatur er *juridisk bindende*, ligesom hvis de var underskrevet med en traditionel underskrift. Hvis en indkommet e-mail har et indhold, der kræver en juridisk bindende underskrift på papir, må du sende den tilbage og anmode om at få brevet på papir med underskrift.

Hvis det er vigtigt at sikre sig, at modtageren har *modtaget* en e-mail, kan du bede modtageren om at sende en svarmeddelelse, hvor der kvitteres for modtagelsen.

Afgørelser

Der kan træffes bindende *afgørelser* pr. e-mail, såfremt borgeren/virk-somheden har givet samtykke til dette.

Aftaler

Der kan indgås *aftaler* pr. e-mail, såfremt alle parter accepterer retnings-linjerne for aftaleindgåelse, reklamation m.m.

Hvis du indgår aftaler pr. e-mail, skal du vurdere aftalens rækkevidde i forhold til risikoen. Hvis det er væsentligt, at alle forhold omkring aftalen er korrekte, bør du bekræfte den med en e-mail med digital signatur, al-ternativt med almindeligt brev.

Det kan generelt anbefales at benytte digital signatur ved indgåelse af aftaler via e-mail, da dette giver en større sikkerhed i forhold til aftale-indgåelsen. Det samlede aftalegrundlag bør være samlet i den e-mail, hvor aftalen indgås.

Ved indgåelse af væsentlige aftaler eller ved aftaler af et større økono-misk omfang bør organisationen bruge digital signatur til både at signere og kryptere den e-mail, der benyttes ved aftaleindgåelsen. Dette sikrer, at aftalens ordlyd efterfølgende kan dokumenteres, samt at uvedkom-mende ikke har mulighed for at opsnappe og læse aftalen.

Ekstern e-mail til myndigheder

Kommuner, regioner og staten har pligt til at kunne sende og modtage e-mail i stedet for papirpost. Det betyder, at du som udgangspunkt kan sende alt materiale i elektronisk form, når du kommunikerer med andre myndigheder – dog med få *undtagelser*.

- Hvis der i lovgivningen stilles særlige krav til dokumentet, fx hvor underskrifter specifikt nævnes som forudsætning for gyldighed.
- Hvis dokumentet ikke foreligger i digital form hos afsender, fx ko-pier af breve fra borgere eller andre myndigheder. Da Rudersdal Kommune indscanner størstedelen af den modtagne papirpost, vil man kun i ganske særlige tilfælde gøre brug af denne undtagelse.

Det er den part, der ikke ønsker at kommunikere digitalt, der skal sand-synliggøre, at dokumentet er omfattet af en af disse undtagelser.

Husk, at følsomme og fortrolige oplysninger kun må sendes via *sikker* e-mail.

Se også kapitlet "Sikker e-mail".

E-mail kan ikke bruges i helt særlige tilfælde

E-mail, herunder sikker e-mail og NemPost, kan ikke bruges i flg. tilfælde:

- Når der er et udtrykkeligt krav til dobbelt underskrift, fx iflg. kommunestyrelseslovens § 32.
- Når en enkeltperson (fx borgmesteren) tegner kommunen, og der er et udtrykkeligt krav om, at netop denne person skriver under.
- Hvis der i lovgivningen stilles særlige krav til originaldokumentet, fx hvor underskrifter nævnes som forudsætning for gyldighed.

Vedhæftede filer

Hvis du sender e-mail med vedhæftede dokumenter, regneark mv. ud af huset, er det dit ansvar forinden at sikre dig, at modtageren anvender de samme programversioner som Rudersdal Kommune. Alternativt kan du bruge PDF-formatet.

Se vejledningen "PDF-filer".

Vær opmærksom på, at Word, Excel, PowerPoint mv. gemmer en mængde oplysninger, som ikke altid kan tåle at komme ud af huset. Det kan dels være metadata i Office-filer såsom forfatter, drev- og stinavne (som i værste fald kan bruges af hackere), samt ændringer i teksten eller tekst, som er slettet. Dels kan det være ekstra information, som indeholdes i såkaldte indlejrede objekter i Office-filer. Indlejrede objekter kan fx vise en graf, men bagved indeholder den et komplet sæt af data, som anvendes til at danne grafen – data som måske indeholder følsomme oplysninger. Ved et klik på objektet vil de bagvedliggende data kunne fremfindes. For at sikre, at sådanne informationer ikke spredes utilsigtet, bør teksten fra den endelige udgave af et dokument med følsomme oplysninger kopieres over i et nyt dokument. Alternativt kan dokumentet sendes i et neutralt format som fx PDF, hvor man har fjernet metadata.

Se vejledningen "Skjulte" oplysninger i dokumenter".

Dokumenter kan eventuelt beskyttes særligt mod redigering, for eksempel gennem skrivebeskyttelse med kode.

Arbejdsdokumenter bør sendes i et redigerbart format, som begge samarbejdspartnere kan læse – hvis I ikke begge bruger Word, Excel mv., kan I fx bruge RTF (Rich Text Format).

Du bør kun sende store dokumenter, grafik eller billeder efter aftale, da de kan blokere mail-systemerne. I Rudersdal Kommune kan du sende og modtage filer på max. 10 megabyte i alt.

Hvis du modtager en e-mail med vedhæftede filer i formater, du ikke umiddelbart selv kan åbne, må du ikke ignorere denne mail. Der er vejledninger til forskellige filformater på intranettet, og du kan kontakte sin superbruger eller It's ServiceDesk. Hvis intet virker, kan du sende mailen tilbage til afsenderen med en forklaring og en anmodning om at vedhæfte filen i et andet format – det er en god idé at angive eksempler.

Se også vejledningen "Håndtering af filformaterne ODF og OOXML".

Sikker e-mail

Rudersdal Kommune har etableret sikre e-mail-adresser, som gør det muligt at sende og modtage sikker e-mail. E-mail bliver her både krypteret (kodet, så det ikke kan læses) og forsynet med en digital signatur.

Se vejledningen "Sikker e-mail".

Hvis du bruger sikker e-mail, må du godt sende følsomme eller fortrolige oplysninger ved hjælp af e-mail. Du skal dog være opmærksom på, at *emnefeltet* ikke krypteres, så indholdet i dette felt kan teoretisk opsnappes af andre. Du må derfor ikke skrive følsomme eller fortrolige oplysninger, fx et cpr-nummer, i emnefeltet.

Bruger du ikke sikker e-mail, må e-mailen (og vedhæftede filer), ikke indeholde følsomme eller fortrolige oplysninger, idet uvedkommende kan få adgang til informationerne i en ikke-sikker e-mail.

Ligesom al anden kommunikation kræver sikker elektronisk kommunikation bl.a. at flg. forhold er opfyldt:

- *Autenticitet*: Det skal være muligt at dokumentere identiteten på de kommunikerende parter.
- *Integritet*: Det må ikke være muligt at ændre meddelelsens indhold under kommunikationen.
- *Uafviselighed*: Parterne må ikke efterfølgende kunne benægte, at kommunikationen har fundet sted.
- *Fortrolighed*: Det må ikke under kommunikationen være muligt for andre at få kendskab til meddelelsens indhold. Det sker med kryptering.

Vi bruger *digital signatur* bruges til at "underskrive" en e-mail, således at modtageren er sikker på, at e-mailen kommer fra afsenderen, og at e-mailen ikke er ændret undervejs.

Vi bruger samtidig *kryptering* til at sikre, at uvedkommende ikke kan læse indholdet af e-mailen (og eventuelle vedhæftede filer). Krypteringen kan dermed siges at have samme funktion som en kurér-kuffert. Indholdet "låses" med en offentlig nøgle og kan kun låses op med en nøgle, som tilhører den rette modtager.

Hvis du skal kunne bevise, at en e-mail er modtaget eller afsendt, er et autosvar ikke nok, så du bør sende eller modtage en regulær kvittering.

Indførelsen af den offentlige digitale signatur efter OCES-standarden og eDag2 har skabt grundlaget for standardiserede løsninger og metoder til håndtering af sikker e-mail.

Journalisering og arkivering af e-mail

E-mail er et kommunikationsmiddel på linje med almindelig post, telefon, fax osv. E-mails og evt. vedhæftede dokumenter skal derfor udløse den sagsbehandling, besvarelse, journalisering og arkivering, som meddelelsen eller det vedlagte dokument kræver.

Du må i hvert enkelt tilfælde skønne, om en e-mail er en uformel meddelelse, der kan slettes efter brug, eller om den er officiel og derfor skal journaliseres og arkiveres. Hvis du er i tvivl, bør du behandle den som officiel.

Al sagsrelevant e-mail skal journaliseres, uanset om e-mailen modtages i en fællespostkasse eller i en medarbejders personlige postkasse.

E-mail af karakter som en telefonsamtale journaliseres ikke. Du bør dog være opmærksom på notatpligten, som sædvanligvis kan opfyldes ved at arkivere e-mailen.

Hvis der anvendes elektronisk dokumenthåndtering (Acadre), kan e-mailen journaliseres og arkiveres elektronisk ifølge de sædvanlige procedurer. Hvis sagen er baseret på papirdokumenter, kan e-mailen udskrives, journaliseres og arkiveres på papir.

E-mail, der er krypteret og signeret med digital signatur, gemmes sammen med signaturbeviset. Dette sker automatisk, når du journaliserer e-mail i Acadre.

Når du sender e-mail, der indgår i sagsbehandling, bør du skrive sagsnummer eller anden sagsidentifikation i meddelelsen.

Sletning af e-mail

Du har ansvar for at slette fortrolige og følsomme oplysninger – både i modtaget og sendt e-mail – fra Outlook *senest efter 30 dage* (jf. Sikkerhedsbekendtgørelsen og Persondataloven). Da slettet mail ikke slettes fuldstændig fra mail-serveren, men kan gendannes, skal du også tømme mappen "Slettet post" helt en eller flere gange månedligt.

Du bør endvidere løbende slette uaktuel e-mail – både i indbakke, kabinet, sendt post og slettet post – af hensyn til belastning af postserveren.

Behandling af e-mail under fravær og ved fratrædelse

Sygdom

Hvis du bliver syg, skal du om muligt aktivere Outlooks "Ikke til stede-assistent" via web access, så der kommer autosvar på alle e-mails til dig. Husk at skrive, hvem man kan kontakte i stedet.

Hvis der ikke er autosvar på din mail, skal din leder eller dine kolleger tjekke din postkasse hver dag, mens du er væk, og besvare indkommen e-mail, der kræver svar, inden for de normale tidsfrister. Det anbefales, at leder/kolleger under alle omstændigheder tjekker postkassen, selvom der er autosvar på den.

Lederen har ansvaret for, at der oprettes interne procedurer, som sikrer besvarelse af e-mail hver dag, også ved sygdom.

Ferie og andet planlagt fravær

Hvis du skal på planlagt fravær, fx ferie, afspadsering, kursus eller orlov, har du pligt til at aktivere Outlooks "Ikke til stede-assistent", så der kommer autosvar på alle e-mails til dig.

I henhold til afdelingens interne procedurer aftaler du samtidig, om postkassen eventuelt tjekkes af en kollega/leder, mens du er væk. Privat mail må dog ikke åbnes af andre.

Se vejledningen "Autosvar på e-mail".

Du bør ikke anvende autosvar, når du er til stede på arbejdspladsen.

Fratrædelse

Lederen skal i god tid give It-afdelingen besked om fratrædelsesdatoen via ansættelses-/ophørsskemaerne. Lederen sørger endvidere for, at eventuelle rettigheder fx til fællespostkasser, kalendere og lign. overføres til andre medarbejdere. It-afdelingen sørger for, at den personlige postkasse nedlægges inden for de sædvanlige frister for brugeradministration, når It-afdelingen har modtaget lederens besked om fratrædelsen.

Medarbejderen skal senest sidste arbejdsdag tømme sin personlige postkasse og aktivere "Ikke til stede-assistenten", så der kommer autosvar, indtil postkassen nedlægges af It-afdelingen.

Se vejledningen "Autosvar på e-mail".

I henhold til afdelingens interne procedurer aftaler I samtidig, om postkassen eventuelt tjekkes af en kollega/leder, indtil den nedlægges.

Slet alle private e-mails. Slet alle øvrige e-mails eller journaliser dem i Acadre eller videresend dem til afdelingens fællespostkasse eller til de relevante medarbejdere.

Såfremt arbejdsforholdet ikke ophører på normal vis, tømmes postkassen af lederen.

Adgang til en medarbejders personlige postkasse

I visse tilfælde, fx ikke-planlagt fravær, kan der være behov for, at lederen får adgang til en medarbejders personlige postkasse for at tjekke mail og aktivere et autosvar. Medarbejderen skal så vidt muligt på forhånd informeres om, at adgangen gives.

Ledere kan undgå denne situation ved på forhånd at sikre sig rettigheder til at se medarbejdernes postkasser.

Se vejledningen "Rettigheder til personlige postkasser".

Privat og fortrolig e-mail

Medarbejderne kan i begrænset omfang sende og modtage privat e-mail – herunder også e-mail fra nyhedstjenester, som opfylder kravene i disse retningslinjer.

Den private anvendelse må ikke omfatte formål, der kan skade Rudersdal Kommunes omdømme. Det kan fx dreje sig om privat erhvervsmæssig kommunikation, herunder privat handel over nettet, udveksling af anstødeligt indhold, udsendelse af reklame eller propagandabudskaber eller egentlig politisk aktivitet (kommunalbestyrelsesmedlemmer undtaget).

Det er heller ikke tilladt for medarbejderne at anvende deres personlige rudersdal-e-mail-adresser i sociale netværk, chatrooms, nyhedsgrupper og lign., når dette ikke har *faglig relevans*. Når det er fagligt relevant, kan det være en god idé under alle omstændigheder at oprette en hotmail, gmail el.lign. til dette, da det kan give visse problemer at have sin e-mail-adresse i det offentlige rum – bl.a. kan det medføre mere spam.

I forbindelse med hjemmearbejdspladser eller opkobling via web access el.lign. må medarbejderens personlige postkasse ikke bruges af familie-medlemmer m.fl.

Privat e-mail må som udgangspunkt *kun åbnes af medarbejderen selv*.

Medarbejderen må dog acceptere, at posten *kan* blive læst af andre ved en fejltagelse eller af sikkerhedsmæssige årsager (jf. kapitlet "Sikkerhed").

E-mails og vedhæftede filer, der er mærket "fortroligt" eller "attention medarbejder", kan åbnes af ledelsen, fx under fravær. I så fald skal ledelsen efterfølgende give medarbejderen besked om, at dette er sket.

Hvis du har fuldmagt til at tjekke en kollegas postkasse under fravær, skal du udvise *skønsomhed*, det vil sige så vidt muligt undgå at læse privat post, selvom den ikke er markeret privat, personligt el.lign.

Du bør hurtigst muligt slette modtaget og afsendt privat post eller flytte den til en personlig mappe kaldet "Privat" eller "Personligt".

Sikkerhed

It-afdelingen administrerer oprettelse og nedlæggelse af brugere, herunder brugerrettigheder.

It-afdelingen vedligeholder *Outlooks adressebog*. Det er lederens ansvar at melde enhver form for *ændringer* til Outlooks adressebog for sin afdeling eller medarbejdere til It-afdelingen så hurtigt som muligt. Den enkelte medarbejder kan desuden selv rette personlige oplysninger, fx nyt telefonnummer, ved at åbne mappen "Rudersdal Programmer" på sin egen pc's skrivebord og her bruge "Rettelse af brugeroplysninger".

Hver medarbejder har en personlig og hemmelig adgangskode, der sikrer, at det kun er ham eller hende, der kan læse e-mailen i den personlige postkasse – medmindre man har givet en kollega fuldmagt. It-afdelingen vil dog altid kunne få adgang uden om adgangskoden, hvis der er fare for, at systemet bryder ned, eller mistanke om misbrug.

Ingen har automatisk adgang til relevante *fællespostkasser*. Lederen skal give It-afdelingen besked, hvis en medarbejder skal have adgang til en eller flere fællespostkasser.

Adgang ved til postkasser ved systemnedbrud, misbrug mv.

I helt specielle tilfælde kan Direktionen åbne en medarbejders e-mails, undtagen private e-mails. Det kan fx ske, hvis der er risiko for, at systemet bryder ned, eller hvis der er konkret mistanke om, at medarbejderen sender eller modtager kompromitterende eller kriminelt materiale. Direktionen har pligt til at underrette medarbejderen om, at postkassen er blevet åbnet.

It-afdelingen har efter aftale med Direktionen ret til at undersøge al e-mail, herunder privat e-mail, hvis der er fare for, at systemet bryder ned. Der kan fx være fare for, at nogen kommer til at starte en kædereaktion

af svarforsendelser, der ligesom en snebold samler flere og flere e-mails op undervejs, så postserverens kapacitet overskrides. Visse vira virker på samme måde. It-afdelingen har pligt til at underrette medarbejderen om, at postkassen er blevet åbnet.

Hvis en medarbejder har problemer med sin postkasse, har It-afdelingen ret til at åbne postkassen for at løse problemet, men It-afdelingen læser ikke indholdet i postkassen.

Rudersdal Kommune hæfter ikke for fejltagelser i forbindelse med, at en medarbejders postkasse er blevet åbnet af en af ovenstående grunde.

Virus og spam

Virus kan i visse tilfælde distribueres via e-mail og forekommer især i vedhæftede filer. Det er vigtigt, at du ikke åbner e-mails og specielt ikke vedhæftede filer af tvivlsom karakter, men straks sletter dem. Hvis du har mistanke til en vedhæftet fil eller opdager et virusangreb, bør du kontakte It-afdelingen.

It-afdelingen sørger for, at der er installeret et effektivt anti-virusprogram på alle pc'er og servere, og at programmet jævnligt opdateres. Kommunens anti-virusprogram kan scanne e-mail modtaget i Outlook, og vedhæftede filer bliver automatisk scannet, når man åbner dem i fx Word.

It-afdelingen sørger ligeledes for, at der er installeret et effektivt spam-filter.

Medarbejderne skal efterkomme It-afdelingens advarsler om virus og lign.

Se vejledningerne "Virus" og "Håndtering af spam".

Backup

It-afdelingen sørger normalt for, at der er backup fra den seneste uge. Hvis du kommer til at slette en e-mail, kan du kontakte It-afdelingen og høre, om e-mailen eventuelt kan genfindes.

Logning (registrering)

Det er ikke Rudersdal Kommunes politik at overvåge medarbejderne; men af sikkerhedsgrunde logger kommunen al afsendt og modtaget e-mail, dvs. registrerer den elektronisk. Loggen bliver dog ikke gennemgået, medmindre der er mistanke om misbrug, ulovligheder eller brud på it-sikkerheden, eller hvis der er driftsmæssige forhold eller fejl, der gør det nødvendigt.

Loggen registrerer afsender, modtager, tidspunkt og emnefelt. Indholdet registreres som udgangspunkt *ikke*.

Logningen sker for mindst 14 dage ad gangen.

Loggen er et register, som er omfattet af loven om offentlige registre, og skal derfor følge gældende regler for disse. Indholdet af loggen skal således behandles fortroligt, og logning kan kun ske, når medarbejderne er orienteret om dette.

Se eventuelt Datatilsynets hjemmeside, hvor regler for logning er beskrevet.

Misbrug

Rudersdal Kommune tolererer ikke, at medarbejderne misbruger kommunens postsystem, såvel inden for som uden for normal arbejdstid.

Misbrug kan dreje sig om kriminel adfærd, systemtruende adfærd, eller fx at en medarbejder driver privat virksomhed fra arbejdspladsen.

Misbrug kan medføre advarsel eller bortvisning.

Vejledninger

De vejledninger, som vi henviser til i dette dokument, kan du finde i Acadre, sag nr. 09/5348, og på intranettet under "Værktøjskassen" > "Kommunikation til borgerne" > ["E-mail"](#).