



Riktlinjer för användning av internet, sociala medier, e-post och telefon



 Eda kommun	Styrdokument	
	Dokumenttyp	Riktlinjer
	Beslutad av	Kommunfullmäktige 2016-11-30 § 134
	Dokumentansvarig	Kommunchefen
	Reviderad av	Kommunfullmäktige 2019-07-03, § 102

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	4
2	Uppträdande i tjänsten.....	4
	2.1 Anställningslojalitet	
	4	
3	Loggning.....	5
	3.1 Rutin	
	5	
	3.2 Utredning och åtgärder vid otillåten användning av internet, e-post, sociala medier eller telefon.....	5
4	Internet.....	7
	4.1 Användning	
	7	
	4.2 Otillåtna internetsidor	
	7	
	4.3 Nedladdning	
	8	
5	Sociala medier.....	9
	5.1 Användning	
	9	
	5.2 Uppträdande på sociala medier	
	9	
	5.3 Kränkande behandling	
	9	
	5.4 Sociala medier i tjänsten	
	10	
6	E-post.....	11
	6.1 Medarbetares ansvar	
	11	
	6.2 Chefers ansvar	
	12	
7	Telefon.....	13
	7.1 Mobiltelefoner	
	13	
	7.2 Nummerupplysning	
	13	
	7.3 Privata abonnemang	
	14	
	7.4 Hälsningsfras telefon	
	14	
	7.5 Telefonsvarare - röstbrevlåda	
	14	
	7.6 Mobilsvar	
	14	
	7.7 SMS	
	14	
	7.8 Medarbetares ansvar	
	14	
	7.9 Chefers ansvar	
	14	
8	Interna styrdokument.....	14

1 Inledning

Dessa riktlinjer beskriver vad som gäller för anställda och förtroendevalda i Eda kommun vid användning av internet, sociala medier, e-post och telefon i tjänsten eller på arbetstid.

Riktlinjerna gäller även för anställda och förtroendevalda i de kommunala bolagen.

Eda kommuns IT-resurser (datorer, mobiltelefoner, nätverk och all annan kringutrustning) ägs av Eda kommun och är avsedda att användas som arbetsredskap vid tjänsteutövning. IT-resurserna kvitteras vid utlämning.

Möjligheten att ständigt vara uppkopplad gör att gränsen mellan privatlivet och arbetslivet i många fall är otydlig. En huvudregel är att datorer, telefoner och liknande utrustning som arbetsgivaren tillhandahåller ska användas för arbetsrelaterade uppgifter.

2 Uppträdande i tjänsten

Anställda i Eda kommun har dagligen kontakt med medborgare, samarbetspartners, företagare, besökare och kollegor via sociala medier, telefon eller e-post. När du använder Internet, sociala medier, e-post eller telefon i arbetet representerar du Eda kommun. Agera i enlighet med Eda kommuns värdegrund så att det du förmedlar inte skadar oss.

I varje kontakt representerar vi som anställda vår arbetsgivare, Eda kommun. Som anställd i Eda kommun är det av största vikt att ta väl hand om de som kontaktar oss eller i de fall anställda kontaktar tex en brukare. Uppträdande och bemötande är A och O när det gäller hur Eda kommun uppfattas. Alla anställda har därför ett ansvar att hjälpa till så att Eda kommun uppfattas positivt; Kommunen där man får ett professionellt och positivt bemötande.

I kontakten med kommunen ska man mötas av klarspråk, ett enkelt och tydligt språk.

2.1 Anställningslojalitet

Enligt anställningsavtalet krävs ett visst mått av lojalitet, hänsyn och respekt. Alla arbetstagare är bundna av lojalitetsplikt gentemot sin arbetsgivare under anställningen. Lojalitetsplikten behöver inte särskilt formaliseras utan ingår automatiskt som en del av anställningen. Lojalitetsplikten innebär att man som anställd inte får vidta åtgärder som är ägnade att skada eller på annat sätt försvåra arbetsgivarens verksamhet. För chefer är lojalitetsplikten ännu starkare eftersom kravet på lojalitet är större då den anställde är befattningshavare i förtroendeställning hos arbetsgivaren. Ju högre befattning en arbetstagare har desto större krav på visad lojalitet anses en arbetsgivare ha rätt att ställa.

Att vara illojal mot sin arbetsgivare kan exempelvis handla om att arbetstagaren gör eller undviker att göra något i sin anställning, eller gör

något utanför anställningen (till exempel på fritiden) som påverkar arbetsgivarens verksamhet på ett negativt sätt eller strider mot anställningsavtalet. Till exempel har inte en anställd rätt att hänga ut sin chef eller kritisera sin arbetsgivare på Facebook eller i annat medium om det är meningen att skada arbetsgivaren.

Samtidigt är offentliganställdas yttrandefrihet och meddelarfrihet grundlagsskyddad och mycket långtgående.

Av yttrandefriheten följer att en anställd har rätt att kritisera och ifrågasätta arbetsgivarens handlande, dock inte på ett sätt som är ägnat att orsaka arbetsgivaren skada. Arbetstagaren har viss rätt att vända sig till myndighet för att påtala missförhållanden hos arbetsgivaren om arbetstagaren först försökt åstadkomma rättelse genom att vända sig till kommunledningen.

3 Loggning

3.1 Rutin

Arbetsgivaren utövar normalt ingen kontroll över de anställda. Kontroll av anställd inleds endast vid misstanke om otillåten användning av internet, sociala medier, e-post eller telefon. Beslut om sådan kontroll fattas av kommunchefen/VD.

Loggkontroll av internettrafik och e-post via kommunens nätverk kan tas fram på individnivå, vid behov.

Loggningen omfattar tidpunkter, till och från vilken dator trafiken gått. Det förs även en logg över all e-post som innefattar uppgifter om avsändare, mottagare, tidpunkt och storlek på meddelandet. Information om telefontrafiken till och från kommunens telefoner finns också att tillgå vid behov.

IT-avdelningen gör regelbundet revisioner av informationen i syfte att förebygga problem i nätet t.ex. prestandaproblem, felaktig programvara samt finna och förhindra virus- och intrångsförsök.

3.2 Utredning och åtgärder vid otillåten användning av internet, e-post, sociala medier eller telefon

Om det vid kontroll eller på annat sätt framgår att det förekommer otillåten användning av internet, e-post, sociala medier eller telefon inleds en utredning. Ansvarig arbetsledare/chef ska genast ta kontakt med medarbetare som handlar i strid mot denna riktlinje och påtala att beteendet inte accepteras.

Kommunchefen/VD beslutar i fall om detaljerad kontroll av enskilda individers användning av internet, e-post, sociala medier eller telefon.

Arbetsgivaren kommer att i första hand försöka åstadkomma rättelse genom påpekanden eller liknande förfaranden. Vid allvarigare missbruk kan disciplinära åtgärder komma att vidtas.

Påföljder för medarbetaren kan bli:

- tilldelning av skriftlig varning
- omplacering

- uppsägning
- avskedande från arbetet

När det gäller verksamheter som omfattas av sekretess finns särskilda rutiner gällande loggkontroller. Vid bekräftat sekretessbrott kan medarbetarens bestraffas enligt brottsbalken 20 kap 3 § för brott mot tystnadsplikten till böter eller fängelse i högst 1 år.

4 Internet

4.1 Användning

Internet är ett viktigt redskap för många anställda. Det är positivt om kommunens anställda lär sig att söka och utnyttja information och hjälpmedel som finns på internet. Viss användning för privata ändamål under arbetstid är tillåten i begränsad omfattning om dessa riktlinjer för användning respekteras. Användningen ska ske med gott omdöme, och får inte inkräkta på det ordinarie arbetet. Den får inte heller skadligt påverka datorns eller nätverkets funktionalitet, prestanda eller tillgänglighet.

Ansvarig arbetsledare/chef kan dock besluta att ingen användning av arbetsplatsens datorutrustning för privat bruk får ske. Det är ytterst chefen som beslutar hur den anställdes arbetstid får användas.

Det är inte tillåtet att nyttja kommunens resurser för bisyssla.

Respektive chef skall klart och tydligt informera sin personal om vad som gäller på den egna arbetsplatsen. Detta ska skrivas ner i t ex minnesanteckningar från arbetsplatsträff.

Varje chef ansvarar för att innehållet i detta dokument görs känt bland medarbetarna. Det är också varje chefs ansvar att vidta åtgärder om reglerna inte följs, se stycke 2.1 Utredning och åtgärder vid otillåten av användning av internet, e-post, sociala medier eller telefon.

All internettrafik loggas och kan följas upp, se stycket ”3. Loggning”.

4.2 Otillåtna internetsidor

För att förhindra besök på olämpliga hemsidor har Eda kommun installerat spärrar på vissa internetadresser. Kommunchefen fattar beslut om vilken typ av sidor som kan blockeras.

IT-utrustning som kommunen som arbetsgivare tillhandahåller för de anställda/förtroendevalda får inte användas för att hämta, lagra eller sprida information i strid mot gällande lagstiftning.

Exempel på material med olagligt eller olämpligt innehåll är:

- våldsskildrande material
- rasistiskt material
- extrempolitiskt material
- pornografiskt material
- material som är skyddat av upphovsrätt, utan rättighetsinnehavarens tillstånd*
- diskriminerande, kränkande, förolämpande eller på annat sätt förnedrande material

*Rättighetshavare är i utgångsläget den som skapat exempelvis ett stycke musik, en bild, en film eller ett konstverk, men upphovsrätten kan överlåtas

till en annan person. Upphovsrätten innebär att det bara är rättighetshavaren som får sprida eller framställa exemplar av sitt verk.

4.3 Nedladdning

Utrymmeskrävande filer, som till exempel musik, filmer, spel eller annat som inte har en tydlig koppling till anställningen får inte för privat bruk laddas ner, lagras eller spridas i eller via kommunens nätverk.

Utrymmeskrävande filer som laddats ner och/eller lagrats för att användas i tjänsten ska flyttas eller rensas bort så fort de inte längre behövs.

Det är förbjudet att sprida virus eller annan skadlig programvara.

Det är heller inte tillåtet att försöka utnyttja felkonfigurationer, programfel eller på annat sätt manipulera IT-systemen.

Om nedladdning och/eller installation av program behövs i anställningen ska IT-avdelningen tillfrågas först. Det är inte tillåtet att själv installera program.

5 Sociala medier

5.1 Användning

Det finns en mängd olika verktyg för att föra dialog med medborgarna. Allt fler använder sociala medier för att kommunicera med sina målgrupper. Det är ett snabbt och enkelt sätt att nå fram, skapa dialog, relationer och engagemang. De traditionella verktygen för att kommunicera som telefon, brev och e-post, kompletteras nu med olika digitala verktyg där fler har möjlighet att delta. Det kan t.ex. vara på MSN, Youtube, Facebook, Twitter, LinkedIn, bloggar och andra sociala medier.

Privat användning av sociala medier ska inte förekomma på arbetstid, oavsett om det sker på enhetens dator eller via privat mobiltelefon. Men på samma sätt som det är tillåtet att använda arbetsplatsens dator för privat bruk under exempelvis en lunchrast så är användningen av sociala medier acceptabelt på rasten.

5.2 Uppträdande på sociala medier

Innan du som anställd hos Eda kommun uttrycker dig som privatperson på sociala medier bör du tänka över vilka konsekvenser ett visst uttalande eller inlägg kan få, exempelvis om du vill skriva något om några kollegor.

Detsamma gäller exempelvis vid publicering av bilder och vad du länkar/delar. Tänk på att läsarna kanske inte endast består av närmaste vännerna utan även kan bestå av tidigare, nuvarande, och framtida arbetsgivare, medarbetare och kunder. Många anställda och förtroendevalda har en befattning/roll som allmänheten alltid förknippar med kommunen även om du anser att det är privat.

Lämna aldrig ut sekretessbelagda uppgifter. Tänk på att du fått information om sekretessbestämmelser och skrivit på dokumentet ”Sekretessbevis”. När du är aktiv i sociala medier i en fråga som är relaterad till din arbetsuppgift eller din arbetsplats, ser vi gärna att du berättar vem du är och vad du arbetar med inom Eda kommun. Klargör att du deltar som privatperson och inte på uppdrag av Eda kommun.

Det är viktigt att anställda i Eda kommun har ett professionellt förhållningssätt till verksamhetens brukare/kunder. Att lägga till en brukare, elev eller anhörig som vän i t ex facebook kan göra det svårt för den anställda att upprätthålla sitt professionella förhållningssätt. Det kan också finnas risk för att allmänhetens och brukarnas förtroende för verksamheten försämras om man uppträder olämpligt i dessa sammanhang.

Tänk på vilken roll du skriver i samt att du använder ett korrekt språkbruk.

5.3 Kränkande behandling

Meddela din närmaste chef om du som medarbetare upptäcker att en medarbetare, elev, kund eller brukare mobbas eller trakasseras i sociala medier.

Konflikter och meningsskiljaktigheter som rör arbetsplatsen ska lösas på arbetsplatsen av chef och medarbetare tillsammans. Att diskutera detta via t ex Facebook kan försvåra situationen.

5.4 Sociala medier i tjänsten

Om du som anställd har rollen som administratör för t.ex. Facebook som din arbetsuppgift har du ett stort juridiskt och kommunikativt ansvar. Du måste vara medveten om att du representerar en myndighet och att du kommunicerar i din roll som anställd i Eda kommun. Tänk alltid efter vad du skriver och vilka eventuella bilder du publicerar. Lagar måste följas, bl.a. Personuppgiftslagen, lagen om Offentlighet och sekretess samt upphovsrättslagen. På intranätet finns rutiner för hur man ska agera när man använder sociala medier i tjänsten.

6 E-post

Den grundläggande regeln är att e-post, ur offentlighetssynpunkt, ska hanteras som vilken post som helst. I tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen samt arkivlagen står det att läsa om handlingar.

Följande typer av brevlådor för e-post används i Eda kommun:

1. Personliga brevlådor (fornamn.efternamn@eda.se) alt (fornamn.efternamn@edu.eda.se)
2. Officiella brevlådor (namn@eda.se) tex kommun@eda.se, verksamhet@eda.se

Oavsett om du blir tilldelad en personlig brevlåda eller ansvarar för en officiell brevlåda är de kommunala e-postadresserna endast avsedda att användas i tjänsten.

Tänk på att målgruppens storlek, dokumentets livslängd, innehåll och karaktär avgör om ett dokument ska sändas med e-post internt i Eda kommun eller placeras på kommunens intranät.

6.1 Medarbetares ansvar

För e-post gäller följande för varje enskild användare och ansvariga för officiella brevlådor:

- se till att brevlådan öppnas dagligen eller ordna ersättare
- skaffa grundläggande kunskaper om vad som är allmän handling och hantering av dem, detta sker antingen via introduktion eller självstudier via intranätet
- lämna vidare e-post utan dröjsmål om den är av sådan karaktär så att den ska diarieföras till registrator
- använd inte e-posten för privat bruk.
- vid enskild användares längre frånvaro t.ex. föräldraledighet eller långtidssjukskrivning kontakta IT-supporten för vidarebefordran av e-post till funktionsbrevlåda eller ersättare utan frånvaromeddelande
- ordna autosvar som visar att man inte är tillgänglig vid korttidsfrånvaro eller semesterfrånvaro
- gallra endast e-post meddelanden enligt gällande dokumenthanteringsplan
- för ärenden via e-post med längre handläggningstid ska svarsbesked skickas inom **5 dagar**, med information om när ärendet kan besvaras
- enklare ärenden via e-post ska besvaras inom **5 dagar**
- använd en signatur med avsändaruppgifter där det tydligt framgår vilken person, vilken titel och kontaktuppgifter till avsändaren, mall finns på intranätet
- använd inte e-posten till att skicka dokument eller skrivningar som innehåller sekretessuppgifter
- läs inte annan medarbetares e-post utan dennes medgivande.
- skicka inte spam, kedjebrev eller andra för anställningen obefogade massutskick

-
- varje anställd ansvarar för att den egna inkorgen, mappen på W-Docs-Groupwise och skräppostkorgen rensas med jämna mellanrum. Automatiska rensning av mailen sker av öppnade meddelanden som är äldre än 6 månader
 - undvik att skicka stora bifogade filer i e-post så långt som möjligt

6.2 Chefers ansvar

Närmaste chef ansvarar för att:

- personliga och officiella brevlådorna bevakas vid frånvaro
 - en officiell brevlåda upprättas om behov finns, alt. tas bort i samband med förändrad behovsbild, t.ex. vid organisationsförändringar,
 - omedelbart när någon slutar följa rutinerna från IT-avdelningen om avslut av konto och e-post
-

7 Telefon

Alla telefoner inköpta av Eda kommun ägs av Eda kommun och är ett arbetsverktyg och avsedda att användas i tjänsten. Varje verksamhet har själv ansvar för och internkontroll av mobiltelefonkostnaderna.

Eda kommun använder sig av en standardmodell, med Android som operativsystem (för aktuell modell se insidan). Behov som kan föranleda val av någon annan modell än standard skulle kunna vara ex. funktionsnedsättning och för att beställa utanför standardsortimentet krävs samtycke från verksamhetschef.

- Den som ringer till kommunen ska så snabbt som möjligt komma i kontakt med rätt person eller avdelning/område.
- Om möjligt bör den som ringer få svar direkt, om inte detta är möjligt är det den kontaktade medarbetarens personliga ansvar att se till att frågeställaren får den hjälp som efterfrågas.
- Vi ska använda våra telefoner på ett ansvarsfullt sätt, både ekonomiskt och för att skydda den information som finns i telefonerna.
- Du ansvarar för att din arbetstelefon sköts på rätt sätt. Det gäller även data och information som du bearbetar och lagrar där. Det är viktigt att lagrad information är skyddad och att du därför använder lösenord (pinkod) så att obehöriga inte kan komma åt din information.

7.1 Mobiltelefoner

- Mobiltelefonen ska endast vara påslagen när du ostört kan ta emot samtal och när du kan ta hand om den inringande personen på ett professionellt sätt.
- Enligt Trafikförordningen får du som förare inte använda kommunikationsutrustning (t.ex. mobiltelefon). "Vid färd på väg med ett motordrivet fordon får föraren ägna sig åt aktiviteter som användning av mobiltelefon och annan kommunikationsutrustning endast om det inte inverkar menligt på förandet av fordonet. Föraren får inte använda denna utrustning på ett sådant sätt att han eller hon håller den i handen." 4 kap. 10 e § trafikförordningen (2017:1284).

7.2 Nummerupplysning

Användandet av externa leverantörer för att få uppgifter om vilket nummer en viss person eller företag har, ska begränsas till att i första hand använda avgiftsfria tjänster. Ett par sådana som vi rekommenderar är eniro.se, där både gula sidorna och privatpersoner finns med, samt hitta.se som innehåller mycket information. I undantagsfall kan vi använda oss av nummerupplysning via telefon, exempelvis 118 118.

7.3 Privata abonnemang

Eda kommun övertar inga mobilabonnemang. Mobilnummer tillhörande kommunen överläts inte till medarbetare vid anställningens tillträde/upphörande.

7.4 Hälsningsfras telefon

Det är viktigt att på den fasta telefonen och mobiltelefonen svara med en korrekt hälsningsfras, så att den som ringer vet var man har kommit. Antingen svarar man med *Eda kommun + för och efternamn* eller *avdelningen/enheten namn + för och efternamn*.

7.5 Telefonsvarare - röstbrevlåda

Anställda som har eget telefonnummer ska prata in personligt svarsmeddelande i röstbrevlådan.

På de arbetsplatser där det finns telefon som delas ska ett svarsmeddelande pratas in med meddelande om till vilken arbetsplats man har kommit.

Exempel på svarsmeddelande: Hej! du har kommit till Eda kommun Xxxxxx. Jag/vi kan inte ta ditt samtal just nu, men om du lämnar namn, ärende och telefonnummer efter tonen så återkommer jag till dig.

7.6 Mobilsvar

Anställda som har mobiltelefon i tjänsten ska prata in personligt svarsmeddelande.

7.7 SMS

Lämna SMS vidare utan dröjsmål till registrator om de är av sådan karaktär så att den ska diarieföras.

7.8 Medarbetares ansvar

Medarbetaren ansvarar för att:

- meddela kommunväxeln vid telefonstörningar
- hantera den egna frånvaron via kommunens hänvisningssystem

7.9 Chefers ansvar

Chefer ansvarar föra att:

- meddela kommunväxeln vid telefonstörningar eller personalförändringar

8 Interna styrdokument

Rutiner, manualer och lathundar som används som stöd för detta dokument finns att hämta på intranätet Insidan.