



Til:	Byrådsavdelingene, etatene, bydelene, bedriftene og foretak	Saksnr.:	200102724-1
Fra:	Byrådsavdeling for service- og organisasjonsutvikling	Arkivkode:	042.1
Saksbeh.:	Hilde Langaker	Utsendt dato:	01.06.2001
Telefon:	23 46 17 64	Gjelder fra:	Straks
		Gjelder til:	Inntil videre
		Erstatter:	Rundskriv 8/2000

REVIDERT INSTRUKS FOR BRUK AV E-POST

1. Innledning

Instruks for bruk av e-post i Oslo kommune ble gitt første gang gjennom rundskriv 8/2000 fra byrådet. Dette nye rundskrivet inneholder revidert instruks og opphever og erstatter rundskriv 8/2000.

Det foregår et omfattende arbeid på forskjellige felter knyttet til elektronisk saksbehandling, dokumentutveksling og arkivering. Innenfor lovregulering kan nevnes:

- eRegelprosjektet (tidligere Kartleggingsprosjektet) i regi av Næringsdepartementet. Her har man gått gjennom lovverket for å vurdere om det finnes bestemmelser som hindrer bruk av elektronisk kommunikasjon. Det er nylig foreslått en rekke lovendringer som skal fjerne slike hindringer.
- Ny lov om elektronisk signatur. Denne er vedtatt, men ikke trådt i kraft. Loven vil tre i kraft i løpet av sommeren. Når det gjelder elektronisk kommunikasjon med forvaltningen er det ventet at det vil bli vedtatt en egen (statlig)forskrift, men dette vil ta noe tid.

Også i Oslo kommune er det satt i gang / planlagt tiltak på forskjellige områder for å møte utviklingen på området og legge til rette for å ta i bruk ny teknologi. Blant annet er et regelverk for bruk av helektroniske arkiver under utarbeiding. Det skal også settes i gang arbeid og tiltak for å vurdere hvordan man kan ta i bruk helelektronisk saksbehandling i kommunens virksomheter.

Kommunens regler for bruk av e-post er dermed bare et første skritt på veien. Det må ventes ytterligere endringer i disse reglene avhengig av lovendringer og andre kommunale tiltak på området.

Den viktigste endringen i forhold til rundskriv 8/2000 om bruk av e-post gjelder utgående, journalpliktige dokumenter. Disse må produseres gjennom virksomhetens tradisjonelle sak- og arkivsystem, journalføres og eventuelt sendes som vedlegg til e-postmelding. Dette betyr i klartekst at det som skrives inn i innholdsfeltet (det feltet man skriver i nedenfor feltet adressat og emne) aldri skal ha et innhold som gjør at det blir et "saksdokument".

Instruksen er inndelt på en ny måte. Avsnitt A er nå delt inn i en generell del, en del som gjelder særskilt for inngående e-post og en som gjelder særskilt for utgående e-post. Denne inndelingen skal gjøre instruksen litt mer leservennlig. De to andre avsnittene har samme overskrift som før, men inneholder enkelte mindre endringer. I vedlegg 2 finnes en skjematisk oversikt over endringene.

E-post tas i stadig større utstrekning i bruk som kommunikasjonsmiddel. I stor grad brukes e-post som erstatning for telefonkommunikasjon, men i større og større grad tas e-post i bruk / ønskes tatt i bruk som erstatning for skriftlig kommunikasjon. Oslo kommune som forvaltningsorgan må sørge for en praksis som sikrer at de regler som gjelder blir overholdt og at praksis er ens i hele kommunen. Dette gjelder særlig for e-post som erstatter skriftlig kommunikasjon. Denne instruksen skal sørge for dette.

Instruksen er gitt av byrådslederen i medhold av delegert myndighet etter IT-reglementets § 4 (byrådsvedtak av 08.05.1998) og revideres nå av byråd for service- og organisasjonsutvikling som har overtatt ansvaret for dette området.

Forskrift til arkivloven slår fast at de reglene som gjelder for behandling av papirpost også gjelder for e-post når slike meldinger må regnes som *saksdokumenter*. Dette er også presisert i *Arkivinstruks for Oslo kommune*, vedtatt av bystyret den 22.06.1999 i sak nr 407. E-postsystemet er ennå ikke en fullintegrert del av de elektroniske saksbehandlersystemene som benyttes. Derfor må man inntil videre sette begrensninger på og krav til bruken av e-post, blant annet for å sikre at saksdokumenter blir journalført og arkivert på riktig måte.

Det mest sentrale lovverket på området er:

- Arkivloven med forskrifter samt kommunens arkivinstruks, reglene om journalføring
- Offentlighetslovens regler om rett til dokumentinnsyn
- Forvaltningslovens regler om saksbehandling

Det ligger ennå ikke noen særlig effektiviseringsgevinst i å bruke e-post i kommunens saksbehandling. De kravene som stilles, blant annet til journalføring og arkivering, innebærer at e-post bør være en integrert del av sak- og arkivsystemene før dette kan skje. I tillegg har vi framdeles papirarkiver. Oslo kommune arbeider mot løsninger for å kunne ta i bruk helelektroniske arkiver. Helelektronisk arkiv er en forutsetning for å ta i bruk elektronisk saksbehandling på en fornuftig og effektiv måte fordi det er først da man slipper å arkivere papirversjoner av saksdokumentene.

Instruksen er forpliktende for alle virksomhetene i Oslo kommune. Alle virksomheter skal ha opprettet en egen e-post adresse (postmottak), se rundskriv *Om etablering av e-post*. Opprettelse av en e-posttilgang til virksomheten har konsekvenser, og det er viktig å ha et meget bevisst forhold til dette.

De enkelte punktene i instruksen er gitt en nærmere forklaring gjennom kommentarer til det enkelte punkt. Som vedlegg til rundskrivet finner man instruksen uten kommentarer. Disse kan kopieres opp og distribueres i den enkelte virksomhet slik at de kan fungere som "huskelister" for saksbehandlerne.

2. Instruks med kommentarer

A. Sende / motta e-post

Generelle regler:

A-1 E-post kan fritt brukes til meldinger hvor dette ikke strider mot noen av punktene i instruksens. Praktiske eksempler er:

- Beskjeder, meldinger, uformelle forespørsler og meningsutvekslinger osv.
- Arbeidsutkast til saksdokument som drøftes blant de som har ansvar for å utarbeide dokumentet.
- Møteinnkallinger til administrative møter.
- Møteinnkallinger til medlemmer og andre som skal møte i folkevalgte organ som tillegg til ordinær kunngjøring såfremt det folkevalgte organet selv har godtatt slik møteinnkalling.

Grensen for hvorvidt e-post kan brukes fritt (dvs at bruk ikke forbys gjennom punkter i instruksens eller finnes tilleggskrav) er slik: Det som har et innhold som gjør at det må defineres som saksdokument og / eller skal journalføres kan ikke fritt sendes som e-post. Meldinger som etter sitt innhold kan ha betydning for forvaltningens saksbehandling vil være å regne som saksdokument, jf særlig punkt A-7 og A-8.

Kommentar:

Dette punktet tilsvare punkt A-1 i det opphevede rundskriv 8/2000. Det er ingen endringer i dette punktet.

Denne bruken av e-post er uproblematisk i forhold til lovverket. Den bruken av e-post som erstatter bruk av telefon er svært ofte slik uproblematisk bruk av e-post. Her er det imidlertid verd å merke seg at det ikke er *formen* på meldingen som avgjør om den kan være et saksdokument, men *innholdet* i meldingen. Meldinger som kan ha selvstendig betydning for innholdet i en konkret sak er som en tommelfingerregel å regne som saksdokument. Et eksempel kan være nye opplysninger i en konkret forvaltningssak, f eks en byggesøknad eller en skjenkebevilling.

Eksempler på meldinger som faller inn under første kulepunkt kan være forespørsler om hvordan man går fram for å søke om bestemte ytelser eller tillatelser og lignende, forespørsler om å få tilsendt brosjyrer eller annet opplysningsmateriell og svar på slike forespørsler.

Offentlighetsloven § 3, første ledd, bruker begrepet "saksdokument" for å definere hva publikum har rett til innsyn i. Denne bestemmelsen fikk nylig et tillegg, og denne endringen trådte i kraft 01.04.2001. Bestemmelsen lyder nå (endringen er understreket):

"Forvaltningens saksdokumenter er dokumenter som er utferdiget av et forvaltningsorgan, og dokumenter som er kommet inn til eller lagt fram for et slikt organ. Som dokument regnes en logisk avgrenset informasjonsmengde som er lagret på et medium for senere lesing, lytting, framføring eller overføring."

Saksdokumentbegrepet er nå gjort teknologiavhengig direkte i loven. Den såkalte EDB-forskriftens del I er dermed opphevet, men del II sier framdeles hvordan innsyn skal gis og gir i visse tilfeller hjemmel til å ta gebyr for kopi for andre lagringsmedium enn papir.

A-2 Når virksomhetene skal kommunisere elektronisk med eksterne brukere (publikum og ikke-kommunale instanser), bør man informere om enkelte generelle forhold. Behovet for å informere kan variere noe avhengig av sakstypene virksomheten behandler og hvilken pågang virksomheten har fra publikum. Slik informasjon må være lett synlig på virksomhetens hjemmesider på Internett, og informasjonen bør også legges ut i tilknytning til eventuelle blanketter og søknadsskjema. Dette gjelder følgende informasjon:

- Eventuelle skjemaer, blanketter osv som legges ut på virksomhetens hjemmesider må tas ut på papir, underskrives og sendes til virksomheten / leveres som vanlig papirdokument selv om disse måtte være tilrettelagt for utfylling på skjerm. Dette kravet skal sikre at kravene til journalføring og saksbehandling best blir ivaretatt inntil videre¹.
- Eventuelle henstillinger fra den enkelte virksomhet om at publikum bør bruke vanlig papirpost til formidling av henvendelser som gjelder formell saksbehandling. Slike henstillinger kan for eksempel begrunnes ut i fra eller krav til autentisitet, lesbarhet eller kapasitetshensyn i den enkelte virksomhet, men vil også sikre at kravene til journalføring blir ivaretatt på enklest mulig måte.
- E-post er ikke tilstrekkelig dersom lovbestemmelser stiller krav om underskrift. Dette betyr at for eksempel klager over enkeltvedtak uansett må sendes som vanlig, underskrevet papirpost².
- Eventuelle tekniske begrensninger, krav til hvilke formater en melding må ha for å være lesbar av kommunens systemer og lignende informasjon.

Kommentar:

Dette punktet tilsvare punkt A-3 i det opphevede rundskriv 8/2000, men er litt endret i forhold til dette. Dette gjelder første avsnitt og første kulepunkt. Det er ikke nødvendig å ta inn informasjon direkte på søknadsskjema og lignende. Det er heller ikke lenger et krav at dokumenter som krever underskrift skal avvises, men man må få en skriftlig bekreftelse fra avsender.

Både av servicehensyn og av hensyn til forvaltningsorganet selv må det gis enkelte generelle og grunnleggende opplysninger til publikum. Dette kan forhindre at det oppstår en god del problemer.

Gjennom informasjon på virksomhetenes hjemmesider og i tilknytning til evt søknadsskjemaer som legges ut på nettet kan man ”dirigere” publikums bruk av e-post. Generelle opplysninger kan

¹ Det pågår arbeid sentralt i kommunen med tanke på å få til fullelektroniske løsninger på dette området, og det vil bli satt i gang pilotprosjekter.

² Det er endringer på gang i både forvaltningsloven og annet lovverk for å fjerne hindringer for elektronisk kommunikasjon. Endringer i instruks vil bli vurdert som en følge av dette.

dessuten fungere som en ”advarsel” til publikum, og informasjon om at publikum sender e-post på egen risiko.

Dersom det ikke gis noen generell informasjon om hvordan publikum skal / bør forholde seg risikerer man i langt større grad enn ellers at man får inn ulesbar e-post, sensitive opplysninger og viktige saksdokumenter som e-post. Dette er ikke heldig.

Ved å åpne opp for henvendelser pr e-post kan man oppleve en økning i antall henvendelser. Dette skyldes dels at terskelen for å henvende seg blir lavere i og med at det blir enklere, og at en god del telefonhenvendelser går over til e-posthenvendelser. For virksomheter som har stor pågang kan det være nødvendig å henstille mer eller mindre kraftig om at publikum må bruke vanlig papirpost ved formelle henvendelser / henvendelser som gjelder konkrete saker som krever saksbehandling.

I andre kulepunkt er det særlig tenkt på taushetsbelagte opplysninger. I og med at innbyggerne i det daglige ikke forholder seg til lovregler om taushetsplikt oppfattes nok uttrykket ”sensitive opplysninger” som mer meningsfylt. I den generelle orienteringen på virksomhetens hjemmeside må man imidlertid også vise til reglene om taushetsplikt i og med at dette er mer presist.

Når det gjelder spørsmålet om å legge ut lister over ansatteadresser på virksomhetens hjemmesider eller lignende vises det til kommentarene til punkt C-2.

Før man har etablert helelektronisk dokumenthåndtering og arkiv vil det normalt være upraktisk og vanskelig å ta i mot elektroniske søknader. Det kan også være andre spørsmål i tilknytning til dette. Inntil videre skal derfor ikke skjema som legges ut tilrettelegges slik at de kan fylles ut på skjermen og *sendes inn pr e-post* med mindre dette er særskilt avklart. Man kan imidlertid legge ut skjema som den enkelte selv kan ta utskrift av og fylle ut, eller man kan la skjemaet fylles ut elektronisk så lenge man sørger for å ha en egen rubrikk for håndskrevet signatur som gjør at den enkelte må ta ut en utskrift og sende inn som vanlig post.

Utviklingen går imidlertid raskt på området og det må forventes at det snart kan bli aktuelt å åpne opp for fullelektroniske løsninger.

A-3 Dersom den enkelte virksomhet på egen hånd tilrettelegger skjema, blanketter osv. for elektronisk utfylling, skal slike *ikke* tilrettelegges med sikte på elektronisk innsending.

Kommentar:

Dette punktet er nytt.

Under punkt A-2, siste kulepunkt kommer det fram hvilken informasjon man skal gi til den som fyller ut skjemaet, blanketten e.l. I punkt A-3 gjøres det klart at den enkelte virksomhet ikke skal tilrettelegge for elektronisk innsending av slike skjema, f eks gjennom en egen ”send”-knapp e.l. på egen hånd.

Så lenge den enkelte må sende inn et elektronisk utfylt skjema med håndskrevet underskrift med vanlig papirpost er kommunen sikret at regler om arkivering, journalføring, saksbehandling osv blir oppfylt. Det er viktig at disse reglene overholder mest mulig ”automatisk”. Derfor legges det i første omgang restriksjoner på adgangen til å gjøre slike skjemaer tilrettelagt for å sendes inn som e-post.

I noen grad kan det bli aktuelt å gjøre unntak fra instruksene for virksomheter som er langt framme i utviklingen eller etablere pilotprosjekter. Det er et mål at man skal kunne gå over til

fullelektronisk saksbehandling. Begrensningene i instruksen er satt for at man sentralt ønsker å ha kontroll med utviklingen og for å sikre lik praksis i virksomhetene.

Særskilt for inngående post:

A-4 Man skal aktivt ta stilling til om en henvendelse pr. e-post skal besvares, eller kun tas til orientering.

Forespørsler som kommer inn til feil instans, skal – så langt det er mulig – videresendes til riktig instans, og avsender skal orienteres om dette.

Kurante henvendelser skal besvares fortløpende, som hovedregel bør dette skje innen tre virkedager. Forespørsler om dokumentinnsyn skal som hovedregel besvares innen tre dager, jf Regler for offentlighet i Oslo kommune, rundskriv 37/99.

Forespørsler fra eksterne brukere (publikum og ikke-kommunale instanser) som ikke kan besvares fortløpende, må gis et foreløpig svar i henhold til forvaltningsloven § 11 a, andre avsnitt. Foreløpig svar må gis dersom en sak om enkeltvedtak ikke kan avgjøres innen en måned³. Kurante henvendelser må gis et foreløpig svar dersom endelig svar ikke kan gis innen 14 dager. Det foreløpige svaret skal bestå i følgende:

- **Bekreftede at meldingen er mottatt**
- **Orienterer om at meldingen er under behandling**

I det foreløpige svaret kan man også si noe om når et endelig svar kan forventes dersom man vet dette. Hvis det vil ta lang tid å gi et endelig svar på henvendelsen må man si noe om hvilken minstetid det vil ta før svar kan forventes.

Kommentar:

Dette punktet tilsvare punkt A-2 i det opphevede rundskrivet 8/2000, men er kraftig utvidet. Det er spesifisert mer konkret hvilke plikter man har og det er innført en plikt til å gi foreløpig svar dersom man ikke kan besvare en henvendelse innen tre dager.

Når man har offisielle postmottaksadresser som gjøres tilgjengelig for publikum, vil dette være en invitasjon og en oppfordring om å sende inn e-post. Dette betyr at alle som gjør seg offisielt tilgjengelig må ha et apparat som på en tilfredsstillende måte kan ta seg av og besvare de henvendelsene som måtte komme inn. Det er nesten verre å gjøre seg tilgjengelig pr e-post, men ha dårlige svarrutiner, enn det er å ikke være tilgjengelig via e-post i det hele tatt. Samtidig må man kunne gi informasjon om hvilken type kommunikasjon man gjør seg tilgjengelig for. Det er klart at det å opprette postmottak ikke innebærer at man begynner å behandle saker om enkeltvedtak og andre formelle forvaltningssaker pr e-post. Det kan være fornuftig å gi generell informasjon på hjemmesidene om hvorfor man er tilgjengelig pr e-post og si litt om hvordan man

³ Begrensningene i instruksen, særlig punkt A-2 og A-3, vil føre til at det foreløpig ikke vil være aktuelt å behandle saker om enkeltvedtak pr e-post. Man har imidlertid allikevel valgt å ta inn fullstendig informasjon om forvaltningslovens krav til foreløpig svar.

har tenkt at publikum kan bruke denne tjenesten. Dette kan unngå en del misforståelser. Jf for øvrig punkt A-2 om dette.

Forvaltningsloven § 11 pålegger forvaltningen en alminnelig veilednings- og svarplikt. F § 11 a, annet og tredje ledd, inneholder bestemmelser om plikt til å gi foreløpig svar og lyder:

”Dersom det må ventes at det vil ta uforholdsmessig lang tid før en henvendelse kan besvares, skal det forvaltningsorganet som mottok henvendelsen, snarest mulig gi et foreløpig svar. I svaret skal det redegjøres for grunnen til at henvendelsen ikke kan behandles tidligere, og så vidt mulig angis når svar kan ventes. Foreløpig svar kan unnlates dersom det må anses som åpenbart unødvendig.

I saker som gjelder enkeltvedtak, skal det gis foreløpig svar etter annet ledd dersom en henvendelse ikke kan besvares i løpet av en måned etter at den er mottatt.”

I andre saker enn enkeltvedtak, regnes 14 dager som ”uforholdsmessig lang tid” for såkalte kurante henvendelser som er enkle og greie å svare på. Slike henvendelse kan være forespørsler om åpningstider, saksbehandlingsprosedyrer, faktaopplysninger osv. En god del av de henvendelsene som kommer pr e-post er det grunn til å tro at vil være kurante henvendelser.

Det som følger av punkt A-4 er en konkretisering av krav som følger av forvaltningslovens veilednings- og svarfrist og kravene til god forvaltningsskikk.

I de fleste tilfeller vil det ikke være aktuelt å sende et foreløpig svar fordi man kan besvare henvendelsen straks. Vær oppmerksom på at kravene i punkt A-4 er minstekrav. Alle virksomheter anbefales å vurdere om det kan være hensiktsmessig å innføre en intern rutine om å sende foreløpig svar i alle tilfeller hvor henvendelsen ikke kan besvares straks. Dette vil være enkelt og lite arbeidskrevende. Den som har henvendt seg får dermed en bekreftelse på at meldingen har kommet fram og at den er under behandling.

Det er grunn til å anta at det kan komme en del forespørsler om dokumentinnsyn pr e-post. Det gjøres oppmerksom på at i henhold til kommunens *Regler for offentlighet i Oslo kommune*⁴, vedtatt av bystyret den 29.09.1993, sak 750 (se rundskriv 37/99 fra byrådet) skal begjæringer om innsyn gis et *endelig* svar i løpet av tre virkedager.

Personopplysningsloven erstatter personregisterloven og trådte i kraft 01.01.2001. Personopplysningsloven § 16 er en særregel for innsynsbegjæringer etter personopplysningsloven som setter det en alminnelig 30 dagers frist for å svare på innsynsbegjæringer. Unntak gjelder ”dersom særlige forhold gjør det umulig å svare på henvendelsen” innen fristen. Kommunens reglement om offentlighet gjelder for *dokumentinnsyn*. Personopplysningsloven gjelder *opplysninger* i stedet for dokumenter. Det er allikevel naturlig å legge vekt på prinsippet i offentlighetsreglementet i den forstand at det gir uttrykk for at forespørsler om innsyn skal prioriteres.

A-5 Dersom det kommer inn journalpliktig e-post til den enkelte ansattes e-postadresse som ikke er sendt via virksomhetens e-postmottak, plikter mottaker å sende en elektronisk kopi til sin arkivenhet for journalføring og arkivering.

Kommentar:

Dette punktet tilsvare punkt A-14 i forrige rundskriv. Endringen består i at det ikke lenger er nødvendig å sende papirkopi til arkivenheten.

⁴ Dette regelverket er under revisjon.

Utgangspunktet er at journalpliktig e-post skal dirigeres til virksomhetens e-postmottak, blant annet gjennom generell informasjon på virksomhetens hjemmesider. Selv om man gjør det man kan for at virksomhetens offisielle e-postadresse skal benyttes til det vi kan kalle formelle henvendelser og henvendelser som gjelder konkrete enkeltsaker, vil det skje at slike meldinger kommer direkte inn til ansatte. Da må man være oppmerksom på at hver ansatt har et selvstendig ansvar for å bringe journalpliktig e-post til journalføring og arkivering. Plikten den enkelte har til å sørge for journalføring og arkivering av direkte tilsendt post er den samme for e-post som for papirpost som er saksdokumenter.

Den enkelte virksomhet må være særlig oppmerksom på dette spørsmålet dersom man ønsker å gjøre de ansattes e-postadresser tilgjengelige, f eks gjennom en liste på virksomhetens hjemmesider (se punkt A-2). Dersom man regner med at dette kan føre til mange journalpliktige henvendelser direkte til den enkelte, frarådes virksomheten å gjøre dette.

Særskilt for utgående e-post:

A-6 Det som skrives i innholdsfeltet i en e-postmelding må ikke ha et innhold som gjør at denne blir å regne som et saksdokument som må journalføres.

Kommentar:

Punktet er nytt . Selv om dette er en innstramming, blir en slik konsekvent og klar regel enklere å forholde seg til i praksis.

E-postmeldinger som etter sitt innhold har betydning for behandlingen av en konkret sak forvaltningen behandler vil måtte regnes som *saksdokument*. Det betyr at e-post ikke faller utenfor dokumentbegrepet selv om de ikke er tradisjonelle papirdokumenter med håndskrevne underskrifter, offisiell logo, stempel el l. Det er heller ikke noe krav at det må finnes en papirutskrift av meldingen. Det er tilstrekkelig at man ved utskrift fra systemet vil få ut en naturlig enhet som kan regnes som et enkelt skriftstykke, jf offentlighetsloven § 3, første ledd, som sier:

”Som dokument regnes en logisk avgrenset informasjonsmengde som er lagret på et medium for senere lesing, lytting, framføring eller overføring”

Kommunens e-postsystem er ikke en fullintegrert del av sak- og arkivsystemet. Dette betyr at e-postmeldingene ikke kan registreres direkte i sak- og arkivsystemet. I og med at man må gjøre dette manuelt må rutinene sikre at alt som må regnes som saksdokumenter blir behandlet på korrekt måte. Det enkleste og sikreste er å ha en regel om at det som skrives i tekstfeltet i e-postmeldingen ikke må ha et innhold som vil gjøre den til et journalpliktig dokument. Dette er strengt, men fordelene vil oppveie ulempene. For det første hindrer man at journalpliktig e-post blir sendt som ”uregistrert” e-post og for det andre slipper arkivtjenestene et omfattende ekstraarbeid knyttet til manuell journalføring. I tillegg får man en klar regel å forholde seg til.

Merk at punktet innebærer at det ikke er forbudt å sende journalpliktige dokumenter som *vedlegg* til e-post, men det stilles blant annet i punkt A-7 krav til måten dette skal foregå på.

A-7	<p>Dersom et journalpliktig saksdokument skal sendes pr e-post, skal dette skje på følgende måte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentet opprettes og behandles på vanlig måte (i DocuLive, Jass eller annen måte virksomheten bruker). • Kopi av dokumentet sendes som vedlegg til e-postmeldingen. • Det journalpliktige dokumentet skal være ferdigbehandlet først; dvs godkjent og underskrevet av rette vedkommende samt journalført / levert til journalføring. • Det journalpliktige saksdokumentet sendes til adressaten pr papirpost på vanlig måte. <p>I tilfeller der hensikten med forsendelsen er å drøfte et saksutkast gjelder ikke kravet til at dokumentet må være ferdigbehandlet.</p> <p>E-postmeldingen journalføres ikke fordi dette ivaretas gjennom rutinene som gjelder for originaldokumentet.</p>
------------	---

Kommentar:

Punktet er nytt. Det henger nøye sammen med forrige punkt. Regelen blir nå at alle saksdokumenter først må være opprettet på vanlig måte i sak- og arkivsystemer. Da kan de sendes som vedlegg til e-post.

Plikten til arkivmessig å likestille e-post som etter sitt innhold må regnes som saksdokument med vanlige papirdokumenter følger av forskrift til arkivloven § 3-2 første ledd som lyder:

“ Dokument som blir avsende eller mottakne via telefaks og e-post, og som etter form eller innhold må reknast som saksdokument for organet, skal arkivmessig behandlast som andre saksdokument etter denne forskrifta, jf særleg §§ 2-6, 3-1 og 3-8.”

I henhold til *Arkivinstruks for Oslo kommune* har alle virksomheter i kommunen (med visse unntak) plikt til å føre fortløpende journal. Post mellom virksomhetene må journalføres.

Vedlegget (saksdokumentet) skal være et ordinært saksdokument som er opprettet i saksbehandlersystemet på vanlig måte. Vedlegget skal behandles som et ordinært papirdokument. De virksomhetene som ikke har elektronisk sak- og arkivsystem må opprette og behandle dokumentet på vanlig måte og levere det til journalføring.

A-8	<p>Innsyn i saksdokumenter som allerede er opprettet og ferdigbehandlet som vanlig papirdokument kan gis gjennom å sende kopi av dokumentet som vedlegg til e-postmelding.</p> <p>Det er da ikke nødvendig å sende papirkopi i tillegg til den som ber om innsyn. Eventuelt avslag på innsynsbegjæring behandles som vanlig saksdokument, jf punkt A-7 og A-8.</p>
------------	--

Kommentar:

Punktet er nytt. Strengt tatt følger dette allerede av forrige punkt, men for sikkerhets skyld gjøres dette klart.

Utsendelse av kopi av dokumenter kan være aktuelt i tilfeller hvor journalister eller andre pr. e-post ber om innsyn i dokumenter etter offentlighetsloven, eller i tilfeller hvor man vil sende dokumentkopier til andre kommunale eller ikke-kommunale virksomheter til orientering.

Slik utsendelse av kopier behøver normalt ikke journalføres så lenge disse dokumentene ikke skal undergis selvstendig saksbehandling hos mottakeren som har betydning for det som dokumentet handler om.

A-9 E-post skal ikke benyttes til forsendelse av taushetsbelagte opplysninger – heller ikke i kryptert stand.

For dokumenter som skal unntas offentlighet etter offentlighetslovens §§ 5 eller 6 fordi innholdet kan skade eller være til ulempe for kommunens eller privatpersons interesser, bør forsendelse pr. e-post unngås så langt det er mulig. Kryptering må vurderes.

Kommentar:

Punktet tilsvarer punkt A-4 i det opphevede rundskriv 8/2000. Endringen består i at det ikke lenger er en særskilt begrensning på uttalelser som kan binde kommunen rettslig. Dette har ikke større betydning i og med at alt som skal regnes som saksdokumenter må være opprettet som et vanlig saksdokument.

Hovedregelen om hvilke opplysninger som er underlagt taushetsplikt finnes i forvaltningsloven § 13. I tillegg kan særlovene inneholde regler som gjelder i tillegg til eller i stedet for hovedregelen i forvaltningsloven. Et eksempel på en tilleggsregel er sosialtjenesteloven § 8-8 som sier at også fødselsdato, personnummer, adresse o l er underlagt taushetsplikt.

Etter forvaltningsloven § 13 er opplysninger om personlige forhold samt opplysninger om forretningsmessige forhold (av konkurransemessig betydning) underlagt taushetsplikt. Det vises til reglene i forvaltningsloven §§ 13 til 13f for nærmere utdyping. Det er straffbart å bryte bestemmelsene om taushetsplikt. Bl a av denne årsak har man valgt å forby forsendelse av taushetsbelagte opplysninger, selv i kryptert stand.

Etter offentlighetsloven er det en del skjønnsmessige vurderinger knyttet til avgjørelsene om hvilke dokumenter allmennheten kan få se / få kopi av. Reglene om dette finnes i offentlighetsloven § 5 (reglene om interne dokumenter) og i § 6 (reglene om dokumenter av nærmere bestemt innhold). Bystyret har i *Regler for offentlighet i Oslo kommune*⁵, vedtatt av bystyret den 29.09.1993, sak 750 (se rundskriv 37/99 fra byrådet) vedtatt nærmere regler om hvordan disse skjønnsmessige reglene skal praktiseres i Oslo kommune.

Arkivinstruks for Oslo kommune sier at informasjon som ikke skal være offentlig tilgjengelig ikke skal sendes med e-post dersom forsendelsen / systemet ikke er sikret mot uautorisert innsyn.

A-10 Den enkelte må selv forsikre seg om at han / hun har myndighet og / eller fullmakt i forhold til innholdet i den e-postmelding som sendes ut. Dette gjelder særlig for e-postmeldinger som sendes til andre virksomheter i kommunen eller til eksterne brukere.

⁵ Dette regelverket er under revisjon.

Kommentarer:

Punktet tilsvare punkt A-5 i det opphevede rundskrivet 8/2000 og er ikke endret.

Den enkelte plikter å forsikre seg om at den meldingen som sendes ut har et innhold som faller inn under den enkeltes myndighetsområde. Hvis meldingen har et slikt innhold at det kreves samtykke fra overordnede, må den enkelte selv forsikre seg om at dette foreligger. På grunn av begrensningene i punktene ovenfor, vil den selvstendige betydningen av dette punktet sannsynligvis være begrenset. Dette gjelder særlig for meldinger som går ut til andre kommunale virksomheter eller eksterne brukere.

Med ”eksterne brukere” forstås brukere som ikke er eller representerer en av Oslo kommunes virksomheter.

A-12 Grafikk, tekst lyd og bilder kopiert fra Internett web-sider som man sender pr. e-post skal merkes med web-sidens Internett adresse (URL) så det fremgår at disse kan være beskyttet etter åndsverkloven.

Grafikk, tekst, lyd og bilder som er beskyttet etter åndsverkloven og som mottas med e-post må ikke gjenbrukes, gjøres tilgjengelig eller bearbeides på måter som kan krenke opphavsmannens rettigheter.

Kommentar:

Punktet tilsvare punkt A-10 i det opphevede rundskrivet 8/2000 og er ikke endret.

Dette skal blant annet sikre opphavsmannens rettigheter etter åndsverkloven.

B. Om postmottakene

B-1 Virksomheter adresse(r) ”postmottak” skal legges til enheter som har arkivfunksjon.

Kommentar:

Punktet tilsvare punkt B-1 i det opphevede rundskrivet 8/2000 og er ikke endret.

Plikt til å opprette postmottak følger av rundskriv med instruks *Om etablering av e-post*.

Plikten til å legge de sentrale postmottakene til arkivtjenesten følger av forskrift til arkivloven § 3-2 andre ledd, som lyder:

“ Organ som nyttar e-post, skal ha eit sentralt e-postmottak for post til organet. E-post til det sentrale postmottaket skal opnast av arkivtenesta.”

Ved å legge postmottakene til de enhetene som har arkivfunksjon kommer e-post i størst mulig grad til å følge samme veien som vanlig papirpost. Dette skal sikre at man straks får foretatt en vurdering av om den inngående e-posten er journalpliktig.

B-2 E-post som kommer inn til postmottakene skal gjennomgå minst en gang daglig.

Kommentar:

Dette punktet tilsvarer første avsnitt i punkt B-2 i det opphevede rundskriv 8/2000.

Merk at gjennomgang av e-post skal skje minst en gang daglig. Dette er et minstekrav. Den enkelte virksomhet må selv vurdere om det er behov for å gå gjennom posten oftere.

B-3 Journalpliktig e-post som kommer inn til "postmottak" tas ut på papir, journalføres og leveres rette vedkommende. Meldingen kan i tillegg videresendes elektronisk til rette vedkommende såfremt meldingen ikke inneholder taushetsbelagte opplysninger.

Ikke-journalpliktig e-post kan videresendes elektronisk til rette vedkommende uten papirkopi.

Kommentar:

Dette punktet tilsvarer andre og tredje avsnitt i punkt B-2 i det opphevede rundskriv 8/2000, men er noe utvidet og presisert.

For *inngående* e-post, særlig den delen som gjelder kommunikasjon med innbyggerne / andre instanser, kan man generelt oppfordre om å bruke bestemte framgangsmåter, men i liten grad tvinge dette igjennom dersom avsender nekter. Eventuelle pålegg vil dessuten vanskelig nå fram til potensielle avsendere, fordi man vet aldri hvem som kan komme til å ta kontakt med kommunen og hvilke kilder de henter e-postadressene fra. Man må derfor ha gode rutiner for å sikre journalføring av inngående e-post, og være forberedt på at slik e-post også kan komme inn til private postkasser.

For utgående e-post gjelder de selvpålagte reglene i instruksen. Kommunen kan gjennom instruks overfor de ansatte pålegge regler om bruk av e-post. Dette er i stor grad gjort gjennom andre punkter i instruksen.

En god del av den e-posten som kommer inn til virksomhetenes e-postmottak antas imidlertid å ikke være av journalpliktig karakter.

B-4 Inngående , journalpliktig e-post skrives ut på papir (og skannes), føres i journal og merkes i henhold til de samme retningslinjer som gjelder for annen post med hensyn til forhåndsklassifisering etter offentlighetsloven.

Kommentar:

Dette punktet tilsvarer punkt A-13 i det opphevede rundskrivet 8/2000, men er litt utvidet og presisert, og gjelder dessuten bare for *inngående* e-post. Denne avgrensningen skyldes ikke at det ikke stilles slike krav til utgående e-post. I og med at denne instruksen sier at saksdokumenter kun kan sendes som e-post i form av elektronisk kopi vedlagt en e-postmelding, ville en slik bestemmelse ha blitt overflødig i forhold til utgående e-post. Man trenger ikke *både* behandle dokumentet som et vanlig papirdokument i saksbehandlersystemet og deretter ta ut en ekstra

papirutskrift av den kopien man måtte sende som vedlegg til e-post. Se for øvrig særlig punkt A-6 og A-7 om utgående e-post.

Etter forskrift til arkivloven § 3-2, første ledd, skal e-post behandles likt som papirpost. Dette punktet beskriver konkret hva som ligger i kravet om at e-post skal behandles likt som papirpost. Det vises til kommentarene til punkt A-7 hvor § 3-2, første ledd, er sitert.

B-5 E-post som kommer inn til postmottakene må ikke slettes fra postmottakets postkasse før den er gjennomgått mht journalføring og arkivering og fordelt til rette vedkommende elektronisk og / eller gjennom papirutskrift.

Heller ikke utgående e-post bør slettes før man vet at mottakeren har mottatt den.

Kommentar:

Man må sikre at post ikke blir slettet før det er tatt stilling til den. Postmottaket må kunne regne en e-postmelding som den ansattes ansvar når den er videresendt til den som regnes for å være ”rette vedkommende”. Hvis postmottaket er i tvil om hvem som er rette vedkommende bør man imidlertid ikke slette en videresendt melding før man har sjekket dette.

C. Om e-postadresser

C-1 Alle e-postadresser skal bygges opp etter enhetlige retningslinjer angitt i *Instruks om etablering av e-post*.

Dersom virksomheten benytter kommunens sentrale postservere, så vil kommunens e-postadresser finnes i felles elektronisk adressekatalog.

Dersom virksomheten har egen lokal postserver, så vil kommunens e-postadresser også finnes i felles elektronisk adressekatalog.

Kommentar:

Dette punktet tilsvare punkt C-1 i det opphevede rundskriv 8/2000 og er ikke endret.

C-2 Virksomheter som ønsker å kommunisere med brukere utenfor kommunen via e-post skal aktivt legge til rette for bruk av virksomhetens offisielle e-postadresse utad.

Virksomhetens e-postadresse(r) (adresse ”postmottak”) skal oppgis på virksomhetens hjemmeside.

E-postadressen til evt servicesenter / servicekontor som virksomheten har opprettet kan gis en egen postmottak-adresse som oppgis på virksomhetens hjemmeside. Reglene for postmottak gjelder da for disse instansenes postmottak.

De ansattes e-postadresser skal ikke oppgis på hjemmesider med mindre det er et klart behov for det. Adressene bør i så fall oppgis som en samlet oversikt

sammen med informasjon om at formelle henvendelser og henvendelser som gjelder konkrete saker som krever saksbehandling skal skje til virksomhetens e-postmottak.

Når virksomhetene gjør e-postadresser tilgjengelige plikter den å ha rutiner som sørger for at man er stand til å behandle henvendelser som kommer inn på en tilfredsstillende måte.

Kommentar:

Dette punktet tilsvare punkt C-2 i det opphevede rundskrivet, men det ”gamle” punkt C-2 er delt i to. Det ”nye” punkt C-2 er utvidet og presisert.

Postmottakene er virksomhetenes offisielle e-postadresser og skal følgelig brukes som sådanne. Dette betyr at kommunen selv må legge til rette for og oppfordre til bruk av postmottakadressene.

Gjennom å sende sin henvendelse til postmottaket vil avsender kunne få e-posten fram til rett saksbehandler uten å kjenne vedkommendes navn eller e-postadresse, bare e-postadressen til postmottaket. Videre skal man på denne måten unngå bruk av personlig adressat. Det er også viktig å hindre at e-post som er en del av saksbehandlingen blir liggende i en fraværende saksbehandlers private elektroniske postkasse.

Adresse ”postmottak” innebærer at alle kommunale virksomheter har offisielle e-post- adresser som brukerne kan forholde seg til. Kommunen skal aktivt oppfordre til bruk av disse isteden for personlige e-post adresser.

I forhold til journalføring og arkivering er det også en stor fordel at e-post sluses gjennom postmottakene.

Bruk av egne servicesenter / servicekontorer er et forholdsvis nytt tema. Dette reiser en del nye spørsmål, for eksempel i tilknytning til journalføring og arkivering. I henhold til arkivforskriften § 3-2 skal post til postmottak åpnes av arkivtjenesten. Det vil derfor bli vurdert om det er påkrevd å gå ut med særskilt informasjon om dette emnet. Arkivforskriftens krav betyr ikke at man bare kan ha ett postmottak og at all post til virksomheten skal åpnes fysisk på samme sted. Man må imidlertid ivareta kravene til arkivering og journalføring, og det vil derfor være påkrevd at det finnes ansatte med arkivfaglig kompetanse tilgjengelig for servicesentrene / -kontorene. I den grad servicesentrene / - kontorene mottar eller sender ”saksdokumenter”, må man for eksempel sørge for at disse føres inn i postjournal.

C-3 Virksomhetens offisielle e-postadresse (postmottakadressen) kan tas inn i brevarkmaler, visittkort, informasjonsmateriell med mer. Denne bør plasseres i tilknytning til telefonnummer og telefaksnummer.

På visittkort kan visittkortholderens e-postadresse tas inn kun dersom virksomhetens e-postadresse også tas med. Det må framgå klart hvilken adresse som er virksomhetens adresse.

Se designhåndboka om nærmere utforming av slikt materiell.

Kommentar:

Punktet tilsvare deler av punkt C-2 i forrige rundskriv.

Dette punktet hører egentlig hjemme i designhåndboka, men denne har pr i dag ikke et eget punkt som gjelder e-postadresser.

C-4 Før planlagt fravær (ferie, permisjon osv.) skal bruker legge inn informasjon i sin postkasse om følgende:

- **At han / hun ikke er tilgjengelig og informasjon om når han / hun vil være tilbake igjen.**
- **Hvem henvendelser kan rettes til i mellomtiden.**

Arbeidsgiver / dennes representanter kan legge inn en slik melding på vegne av den ansatte dersom denne gir samtykke til dette.

Kommentar:

Punktet tilsvarer punkt C-3 i det opphevede rundskrivet 8 /2000, men er litt mer presisert.

Punktet skal forhindre at post blir liggende ubehandlet over tid.

Når en bruker har lagt inn informasjon om fravær, får den som sender e-post til vedkommende en tilbakemelding om dette.

Ved ikke planlagt fravær (f eks sykdom) oppstår det et problem. Det er en viss tvil om arbeidsgiver kan gå inn i systemet og legge inn en melding på vegne av den ansatte som er borte, fordi dette innebærer at man får tilgang på den post som ligger i den private postkassen. Det tryggeste er derfor at den ansatte gir samtykke til dette.

3. Sluttkommentar

E-postinstruksen vil bli gjort tilgjengelig på kommunens intranett, og der vil det også bli lagt ut en kortversjon av instruksen. Kortversjonen vil gjøre rede for de mest sentrale momentene i instruksen og kan være et greit hjelpemiddel for saksbehandlere og andre som sender og mottar e-post, men som ikke har noe hovedansvar for den enkelte virksomhets dokumenthåndtering. Det understrekes at en kortversjon *ikke* kan erstatte selve instruksen i forhold til den enkelte virksomhets håndtering av e-post.

Wenche Hagan
kommunaldirektør

Mai Britt Søyby
seksjonssjef

Vedlegg: 1. Instruksen uten kommentarer
2. Generelle råd om god skikk og bruk

INSTRUKS FOR BRUK AV E-POST

A. Sende / motta e-post

Generelle regler

A-1 E-post kan fritt brukes til meldinger hvor dette ikke strider mot noen av punktene i instruksen. Praktiske eksempler er:

- Beskjeder, meldinger, uformelle forespørslers og meningsutvekslinger osv.
- Arbeidsutkast til saksdokument som drøftes blant de som har ansvar for å utarbeide dokumentet.
- Møteinnkallinger til administrative møter.
- Møteinnkallinger til medlemmer og andre som skal møte i folkevalgte organ som tillegg til ordinær kunngjøring såfremt det folkevalgte organet selv har godtatt slik møteinnkalling.

Grensen for hvorvidt e-post kan brukes fritt (dvs at bruk ikke forbys gjennom punkter i instruksen eller finnes tilleggskrav) er slik: Det som har et innhold som gjør at det må defineres som saksdokument og / eller skal journalføres kan ikke fritt sendes som e-post. Meldinger som etter sitt innhold kan ha betydning for forvaltningens saksbehandling vil være å regne som saksdokument, jf særlig punkt A-7 og A-8.

A-2 Når virksomhetene skal kommunisere elektronisk med eksterne brukere (publikum og ikke-kommunale instanser), bør man informere om enkelte generelle forhold. Behovet for å informere kan variere noe avhengig av sakstypene virksomheten behandler og hvilken pågang virksomheten har fra publikum. Slik informasjon må være lett synlig på virksomhetens hjemmesider på Internett, og informasjonen bør også legges ut i tilknytning til eventuelle blanketter og søknadsskjema. Dette gjelder følgende informasjon:

- Eventuelle skjemaer, blanketter osv som legges ut på virksomhetens hjemmesider må tas ut på papir, underskrives og sendes til virksomheten / leveres som vanlig papirdokument selv om disse måtte være tilrettelagt for utfylling på skjerm. Dette kravet skal sikre at kravene til journalføring og saksbehandling best blir ivaretatt inntil videre⁶.
- Eventuelle henstillinger fra den enkelte virksomhet om at publikum bør bruke vanlig papirpost til formidling av henvendelser som gjelder formell saksbehandling. Slike henstillinger kan for eksempel begrunnes ut i fra eller krav til autentisitet, lesbarhet eller kapasitetshensyn i den enkelte virksomhet, men vil også sikre at kravene til journalføring blir ivaretatt på enklest mulig måte.

⁶ Det pågår arbeid sentralt i kommunen med tanke på å få til fullelektroniske løsninger på dette området, og det vil bli satt i gang pilotprosjekter.

- E-post er ikke tilstrekkelig dersom lovbestemmelser stiller krav om underskrift. Dette betyr at for eksempel klager over enkeltvedtak uansett *må* sendes som vanlig, underskrevet papirpost⁷.
- Eventuelle tekniske begrensninger, krav til hvilke formater en melding må ha for å være lesbar av kommunens systemer og lignende informasjon.

A-3 Dersom den enkelte virksomhet på egen hånd tilrettelegger skjema, blanketter osv. for elektronisk utfylling, skal slike *ikke* tilrettelegges med sikte på elektronisk innsending.

Særskilt for inngående post:

A-4 Man skal aktivt ta stilling til om en henvendelse pr. e-post skal besvares, eller kun tas til orientering.

Forespørsler som kommer inn til feil instans, skal – så langt det er mulig – videresendes til riktig instans, og avsender skal orienteres om dette.

Kurante henvendelser skal besvares fortløpende, som hovedregel bør dette skje innen tre virkedager. Forespørsler om dokumentinnsyn skal som hovedregel besvares innen tre dager, jf Regler for offentlighet i Oslo kommune, rundskriv 37/99.

Forespørsler fra eksterne brukere (publikum og ikke-kommunale instanser) som ikke kan besvares fortløpende, må gis et foreløpig svar i henhold til forvaltningsloven § 11 a, andre avsnitt. Foreløpig svar må gis dersom en sak om enkeltvedtak ikke kan avgjøres innen en måned⁸. Kurante henvendelser må gis et foreløpig svar dersom endelig svar ikke kan gis innen 14 dager. Det foreløpige svaret skal bestå i følgende:

- Bekrefte at meldingen er mottatt
- Orienterer om at meldingen er under behandling

I det foreløpige svaret kan man også si noe om når et endelig svar kan forventes dersom man vet dette. Hvis det vil ta lang tid å gi et endelig svar på henvendelsen må man si noe om hvilken minstetid det vil ta før svar kan forventes.

A-5 Dersom det kommer inn journalpliktig e-post til den enkelte ansattes e-postadresse som ikke er sendt via virksomhetens e-postmottak, plikter mottaker å sende en elektronisk kopi til sin arkivenhet for journalføring og arkivering.

⁷ Det er endringer på gang i både forvaltningsloven og annet lovverk for å fjerne hindringer for elektronisk kommunikasjon. Endringer i instruksene vil bli vurdert som en følge av dette.

⁸ Begrensningene i instruksene, særlig punkt A-2 og A-3, vil føre til at det foreløpig ikke vil være aktuelt å behandle saker om enkeltvedtak pr e-post. Man har imidlertid allikevel valgt å ta inn fullstendig informasjon om forvaltningslovens krav til foreløpig svar.

Særskilt for utgående e-post:

A-6 Det som skrives i innholdsfeltet i en e-postmelding må ikke ha et innhold som gjør at denne blir å regne som et saksdokument som må journalføres.

A-7 Dersom et journalpliktig saksdokument skal sendes pr e-post, skal dette skje på følgende måte:

- Dokumentet opprettes og behandles på vanlig måte (i DocuLive, Jass eller annen måte virksomheten bruker).
- Kopi av dokumentet sendes som vedlegg til e-postmeldingen.
- Det journalpliktige dokumentet *skal* være ferdigbehandlet først; dvs godkjent og underskrevet av rette vedkommende samt journalført / levert til journalføring.
- Det journalpliktige saksdokumentet sendes til adressaten pr papirpost på vanlig måte.

I tilfeller der hensikten med forsendelsen er å drøfte et saksutkast gjelder ikke kravet til at dokumentet må være ferdigbehandlet.

E-postmeldingen journalføres ikke fordi dette ivaretas gjennom rutine som gjelder for originaldokumentet.

A-8 Innsyn i saksdokumenter som allerede er opprettet og ferdigbehandlet som vanlig papirdokument kan gis gjennom å sende kopi av dokumentet som vedlegg til e-postmelding.

Det er da ikke nødvendig å sende papirkopi i tillegg til den som ber om innsyn. Eventuelt avslag på innsynsbegjæring behandles som vanlig saksdokument, jf punkt A-7 og A-8.

A-9 E-post skal ikke benyttes til forsendelse av taushetsbelagte opplysninger – heller ikke i kryptert stand.

For dokumenter som skal unntas offentlighet etter offentlighetslovens §§ 5 eller 6 fordi innholdet kan skade eller være til ulempe for kommunens eller privatpersoners interesser, bør forsendelse pr. e-post unngås så langt det er mulig. Kryptering må vurderes.

A-10 Den enkelte må selv forsikre seg om at han / hun har myndighet og / eller fullmakt i forhold til innholdet i den e-postmelding som sendes ut. Dette gjelder særlig for e-postmeldinger som sendes til andre virksomheter i kommunen eller til eksterne brukere.

A-12 Grafikk, tekst lyd og bilder kopiert fra Internett web-sider som man sender pr. e-post skal merkes med web-sidens Internett adresse (URL) så det fremgår at disse kan være beskyttet etter åndsverkloven.

Grafikk, tekst, lyd og bilder som er beskyttet etter åndsverkloven og som mottas med e-post må ikke gjenbrukes, gjøres tilgjengelig eller bearbeides på måter som kan krenke opphavsmannens rettigheter.

B. Om postmottakene

- B-1** Virksomheter adresse(r) ”postmottak” skal legges til enheter som har arkivfunksjon.
- B-2** E-post som kommer inn til postmottakene skal gjennomgås minst en gang daglig.
- B-3** Journalpliktig e-post som kommer inn til ”postmottak” tas ut på papir, journalføres og leveres rette vedkommende. Meldingen kan i tillegg videresendes elektronisk til rette vedkommende såfremt meldingen ikke inneholder taushetsbelagte opplysninger.
- Ikke-journalpliktig e-post kan videresendes elektronisk til rette vedkommende uten papirkopi.
- B-4** Inngående , journalpliktig e-post skrives ut på papir (og skannes), føres i journal og merkes i henhold til de samme retningslinjer som gjelder for annen post med hensyn til forhåndsklassifisering etter offentlighetsloven.
- B-5** E-post som kommer inn til postmottakene må ikke slettes fra postmottakets postkasse før den er gjennomgått mht journalføring og arkivering og fordelt til rette vedkommende elektronisk og / eller gjennom papirutskrift.
- Heller ikke utgående e-post bør slettes før man vet at mottakeren har mottatt den.

C. Om e-postadresser

- C-1** Alle e-postadresser skal bygges opp etter enhetlige retningslinjer angitt i *Instruks om etablering av e-post*.
- Dersom virksomheten benytter kommunens sentrale postservere, så vil kommunens e-postadresser finnes i felles elektronisk adressekatalog.
- Dersom virksomheten har egen lokal postserver, så vil kommunens e-postadresser også finnes i felles elektronisk adressekatalog.
- C-2** Virksomheter som ønsker å kommunisere med brukere utenfor kommunen via e-post skal aktivt legge til rette for bruk av virksomhetens offisielle e-postadresse utad.
- Virksomhetens e-postadresse(r) (adresse ”postmottak”) skal oppgis på virksomhetens hjemmeside.
- E-postadressen til evt servicesenter / servicekontor som virksomheten har opprettet kan gis en egen postmottak-adresse som oppgis på virksomhetens hjemmeside. Reglene for postmottak gjelder da for disse instansenes postmottak.
- De ansattes e-postadresser skal ikke oppgis på hjemmesider med mindre det er et klart behov for det. Adressene bør i så fall oppgis som en samlet oversikt sammen med informasjon om at formelle henvendelser og henvendelser som gjelder konkrete saker som krever saksbehandling skal skje til virksomhetens e-postmottak.
- Når virksomhetene gjør e-postadresser tilgjengelige plikter den å ha rutiner som sørger for at man er stand til å behandle henvendelser som kommer inn på en tilfredsstillende måte.

C-3 Virksomhetens offisielle e-postadresse (postmottakadressen) kan tas inn i brevarkmaler, visittkort, informasjonsmateriell med mer. Denne bør plasseres i tilknytning til telefonnummer og telefaksnummer.

På visittkort kan visittkortholderens e-postadresse tas inn kun dersom virksomhetens e-postadresse også tas med. Det må framgå klart hvilken adresse som er virksomhetens adresse.

Se designhåndboka om nærmere utforming av slikt materiell.

C-4 Før planlagt fravær (ferie, permisjon osv.) skal bruker legge inn informasjon i sin postkasse om følgende:

- **At han / hun ikke er tilgjengelig og informasjon om når han / hun vil være tilbake igjen.**
- **Hvem henvendelser kan rettes til i mellomtiden.**

Arbeidsgiver / dennes representanter kan legge inn en slik melding på vegne av den ansatte dersom denne gir samtykke til dette.

Vedlegg 2**God skikk og bruk ved bruk av e-post**

- 4 Les e-posten din minst en gang daglig.
- 4 Skriv bare om ett emne i hver e-postmelding så sant det er mulig. Angi i emnefeltet hva du skriver om. Angi også hvem og hva du representerer, hvis det kan være tvil.
- 4 Bruk et tydelig og klart språk og skill mellom faktaopplysninger og vurderinger / meningsytringer. Vurder meningens form og innhold - unngå å sende noe som kanskje vil være forhastet.
- 4 Ikke send til andre enn de det angår - ha respekt for andres tid.
- 4 E-post skal ikke brukes til meldinger av privat karakter som belaster nettet, f.eks. "annonsering" av private kjøp og salg, informasjon og forespørsler.
- 4 Vurder å benytte alternative kommunikasjonsformer. Det er ikke alltid at e-post er det beste kommunikasjonsmiddel.
- 4 Kontroller at mottaker har åpnet brevet i løpet av rimelig tid. Følg evt opp på andre måter dersom det er nødvendig.
- 4 Meldinger bør alltid "underskrives" med saksbehandlers navn og navn på etaten / virksomheten, for eksempel slik:
Vennlig hilsen / Per Pedersen / Plan- og bygningsetaten / Oslo kommune
- 4 Hold orden i e-posten din. Slett gamle meldinger som ikke har betydning lenger.