

Miljøministeriets e-postpolitik

Center for Koncernforvaltning (CFK)

2. udgave

Ref. eDag arbejdsgruppe

21. januar 2005

Godkendt af Styregruppen for Digital Forvaltning d. 21. januar 2005

- 1. udgave: Vedtaget 24. august 2003 i forbindelse med eDag.
- 2. udgave: Vedtaget 21. januar 2005 i forbindelse med eDag2, hvor Miljøministeriets indfører 'sikker e-post' med anvendelse af virksomhedscertifikat.
- 2. udgave formæssigt tilrettet 13. maj 2005

Indhold

Indhold	1
Læsevejledning.....	2
Miljøministeriets e-postpolitik	2
Retningslinjer	3
1. To former for e-post: Traditionel e-post og sikker e-post	3
2. E-postkassetyper: hvilken skal der sendes fra og til?	3
3. Besvarelse af e-post	3
4. Fravær: tømning af e-postkasser under fravær og ved fratrædelse	5
5. Ekspedition og sagsbehandling af indgående e-post	5
6. Journalisering af ind- og udgående e-post	5
7. Fejladresseret e-post.....	5
8. Filformater: vedhæftede filer og dokumenter	5
9. Dokumenttyper: hvad kan sendes?	6
10. Netikette: korrekt opførsel ved brug af e-post	6
11. Fortegnelse over eksterne e-postadresser	6
12. Afsenderoplysninger	6
13. Kvota: størrelse af postkasser	6
14. Spam	7
15. Scan og print	7
16. Virus	7
17. Sikkerhed ved drift	7
18. Privat brug af e-post	7

19. Support og hjælp	7	2
Bilag 1: Sådan gør du – det korte af det lange	8	
Bilag 2: Vejledning og gode råd	9	
ad 1. To former for e-post: Traditionel e-post og sikker e-post.....	9	
ad 2. E-postkassetyper: hvilken skal der sendes fra og til?.....	10	
ad 3. Besvarelse af E-post	11	
ad 4. Fravær: tømning af e-postkasser under fravær og ved fratrædelse	11	
ad 5. Ekspedition og sagsbehandling af indgående e-post.....	12	
ad. 8. Filformater: vedhæftede filer og dokumenter.....	13	
ad. 9 Dokumenttyper	14	
ad 10. Netikette: korrekt opførsel ved brug af e-post.....	17	
ad 11. Fortegnelse over eksterne e-postadresser	18	
ad 12. Afsenderoplysninger: Signatur	18	
ad 13. Kvota: størrelse af postkasser	19	
ad 14. Spam.....	19	
ad 15. Scan og print.....	19	
ad 16. Virus	20	
ad 17. Sikkerhed ved drift: e-postsystemets tilgængelighed.....	20	
ad 18. Privat brug af e-post	20	

Læsevejledning

I [bilag 1: Sådan gør du – det korte af det lange](#) findes et sammenkog af Miljøministeriets ePost politik. I selve [Miljøministeriets e-postpolitik](#) findes e-postpolitikken og retningslinjer for brug af e-post. Retningslinjerne er uddybet og underbygget i [bilag 2: Vejledning og gode råd](#). Du kan hoppe fra flere af de enkelte retningslinjer til bilag 2 ved at klikke på bogmærkerne.

Miljøministeriets e-postpolitik

I Miljøministeriet er det besluttet at arbejde aktivt for at fremme digital forvaltning. E-post er det centrale værktøj i digital forvaltning, og Miljøministeriets e-postsystem er derfor forretningskritisk. Det er derfor nødvendigt, at den stadigt stigende digitale kommunikation kan foregå på en hensigtsmæssig og sikker måde.

Miljøministeriets e-postpolitik skal sikre, at:

- papirbårne arbejdsgange og kommunikation pr. brevpost såvel internt som eksternt så vidt muligt omlægges til at foregå digitalt

- medarbejderne håndterer e-post med samme kvalitet, omhu og effektivitet som andre henvendelser til ministeriet
- der findes retningslinjer samt vejledning og gode råd for korrekt brug og betjening af ministeriets e-postsystem

Miljøministeriets e-postpolitik er tiltrådt af Miljøministeriets Styregruppe for Digital Forvaltning.

Retningslinjer

Miljøministeriets e-postpolitik udmøntes i følgende retningslinjer:

1. [To former for e-post: Traditionel e-post og sikker e-post](#)

Miljøministeriet opfordrer til e-post kommunikation internt såvel som med omverdenen. Traditionel e-post kommunikation med omverdenen, dvs. uden anvendelse af digital signatur, må principielt betegnes som usikker, da den kan forsvinde, forsinkes, forfalskes og læses af uvedkommende på det åbne internet. Administrativ praksis gennem flere år i Miljøministeriet har dog vist, at traditionel e-post generelt betragtes som pålidelig. Men er der behov for underskrift eller beskyttelse af fortrolige/følsomme oplysninger kan dette ikke ske uden brug af digital signatur. Anvendelse af digital signatur giver derfor langt bedre muligheder for at kommunikere sikkert:

- Den digitale signatur giver modtageren af en e-post sikkerhed for, at e-posten kommer fra den, der angiver at have sendt den.
- Den digitale signatur giver sikkerhed for, at der ikke er ændret i e-posten undervejs
- og hvis e-posten samtidig er krypteret, giver den digitale signatur sikkerhed for, at ingen uvedkommende har kunnet læse den.

2. [E-postkassetyper: hvilken skal der sendes fra og til?](#)

På hjemmesiderne skal det fremgå, hvordan man kommunikerer med Miljøministeriets institutioner pr. e-post. Af journaliserings- og ledeshensyn tilstræbes, at førstegangshenvendelser til ministeriets institutioner sendes til hovedpostkasser, kontor-/afdelings-/områdepostkasser eller funktionspostkasser.

Kræver den efterfølgende sagsbehandling kryptering og/eller signering skal dette foregå fra relevant sikker e-postkasse.

3. [Besvarelse af e-post](#)

Den måde vi besvarer en e-post henvendelse afhænger af, hvordan e-posten i første omgang var sendt til Miljøministeriet. Som udgangspunkt kan sagsbehandleren følge nedenstående guide til besvarelse af e-post:

1. Svar med sikker e-post med både signering og kryptering.
2. Svar med sikker e-post med både signering og kryptering. Find først myndighedens sikre e-postkasse på myndighedens hjemmeside eller på hjemmesiden <http://foa.danmark.dk> (fælles offentlig adressedatabase).
3. Svar med traditionel e-post - enten fra din personlige postkasse eller på vegne af en ikke-personlig postkasse
4. Svar med traditionel e-post, men slet først det modtagne indhold. Enten fra din personlige postkasse eller på vegne af en ikke-personlig postkasse
5. Svar med papirbaseret brev. I brevet opfordres til at benytte sikker e-post ved fremtidige henvendelser.

Ved modtagelsen af e-post			Ved vores besvarelse af e-posten	
Hvis afsenderen er en...	og er e-postens indhold fortroligt/følsomt	og e-posten er sendt...	og er besvarelsens indhold med fortroligt/følsomt indhold...	så skal sagsbehandleren svare på følgende måde:
Anden offentlig myndighed	JA	Signeret og/eller krypteret	JA	1
		Som traditionel e-post	NEJ	4
			JA	2
			NEJ	4
	NEJ	Signeret og/eller krypteret	JA	1
		Som traditionel e-post	NEJ	3
			JA	2
			NEJ	3
Borger eller virksomhed	JA	Signeret og/eller krypteret	JA	1
		Som traditionel e-post	NEJ	4
			JA	5
			NEJ	4
	NEJ	Signeret og/eller krypteret	JA	1
		Som traditionel e-post	NEJ	3
			JA	5
			NEJ	3

4. Fravær: tømning af e-postkasser under fravær og ved fratrædelse

Alle e-postkasser skal ses igennem og tømmes løbende. Ved planlagt fravær af mere end én arbejdsdags varighed og ved fratrædelse skal postsystemets fraværsfunktion med et autosvar benyttes. Ved uplanlagt fravær følges lokale procedurer for ekspedition af uåbnet e-post og aktivering af fraværsfunktionen i pågældende postkasse – adgang til postkassen gives efter gældende [IT-sikkerhedsregler](#) i Miljøministeriet.

5. Ekspedition og sagsbehandling af indgående e-post

E-post ekspederes som alle andre henvendelser til Miljøministeriet efter gældende sagsbehandlingstider og efter reglerne for god sagsbehandling. Der skal sendes et manuelt kvitteringssvar som bekræfter at e-posten er modtaget, hvis afsenderen har bedt om det. Som udgangspunkt er det den første, som modtager e-posten, der skal sende kvitteringssvaret, men lokale retningslinjer kan fastlægge en anden procedure. Der sendes ikke pr. automatik autosvar fra hoved-, kontor-/afdelings-/område- og funktionspostkasser.

6. Journalisering af ind- og udgående e-post

E-post skal journaliseres, arkiveres og kasseres efter samme retningslinjer som brevpost, telefax m.v. Medarbejderen, der sender eller modtager e-post med journalpligtigt indhold, har ansvaret for, at de lokale procedurer for journalisering af e-post følges, og at materiale med betydning for sagsdannelsen bliver journaliseret. Journalnummer samt modtagerens navn (f.eks. institution, virksomhed eller navn)påføres på udgående e-post. Ved modtagelse af sikker e-post skal beviset for gyldigheden af den digitale signatur også journaliseres.

7. Fejladresseret e-post

Fejladresseret e-post skal besvares med, at adressaten er forkert. Hvis det er åbenlyst, hvem modtageren er (f.eks. en anden myndighed eller person), skal fejladresseret e-post videresendes til pågældende med e-postkopi til afsender. Undtaget fra besvarelse er spam.

8. Filformater: vedhæftede filer og dokumenter

Vedhæft kun filer, hvis indholdet ikke kan bringes i selve e-posten. Komprimér store filer inden de vedhæftes. Det reducerer belastningen af postsystemerne og tager hensyn til modtagere med langsomme internetforbindelser eller små postsystemer, som kan have problemer med at modtage store filer. Send vedhæftede filer i et format, som det forventes, at flest mulige modtagere kan læse – typisk det kontorprogram, du i forvejen arbejder i. Hvis der er problemer, bruges PDF-format - det bør alle modtagere kunne læse og anbefales som udvekslingsformat af Den digitale Taskforce og Statens Arkiver.

9. Dokumenttyper: hvad kan sendes?

Al korrespondance kan i princippet sendes med e-post. Fortrolige og følsomme oplysninger skal dog sendes med sikker e-post, dvs. krypteret ved brug af digital signatur. Der er kun to undtagelser:

1. Hvis der i lovgivningen stilles særlige krav til originaldokumentet, f.eks. hvor håndskrevne underskrifter specifikt nævnes som forudsætning for gyldighed.
2. Hvis dokumentet ikke foreligger i digital form hos afsender. Da der ikke er krav om dokumentscanning kan dette f.eks. være breve fra borgere eller andre myndigheder som ikke med rimelighed kan bringes på digital form.

Er den der afsender en e-post i tvivl, om hvorvidt den indeholder fortrolige eller følsomme oplysninger og derfor kræver kryptering sendes e-posten krypteret.

Er sagsbehandleren som afsender af en e-post i tvivl, om e-posten kræver underskrift og om anvendelse af digital signering med virksomhedscertifikat er tilstrækkelig skal sagsbehandleren søge rådgivning herom skal der vælges kryptering, og evt. søges råd i institutionen eller CFK.

10. Netikette: korrekt opførsel ved brug af e-post

Det tilstræbes at overholde en række regler for god netikette, f.eks. at e-post skal formuleres i en formel og venlig tone uden stavfejl, og at emnefeltet skal forsynes med en sigende og relevant tekst.

11. Fortegnelse over eksterne e-postadresser

Sådanne registre er nødvendige og er tilgængelige for ministeriets medarbejdere.

12. Afsenderoplysninger

Eksternt rettet e-post skal forsynes med kontaktinformation om afsender og kan opsættes af den enkelte medarbejder som en signatur i postkassen (ikke at forveksle med en digital signatur).

13. Kvota: størrelse af postkasser

E-postkasserne i Miljøministeriet har begrænset kapacitet af hensyn til stabil drift af postsystemet. Når man får en advarsel om at en postkasse er fuld, skal man handle efter de anvisninger, der er givet fra CFK Informatik/IT-afdelingerne.

14. [Spam](#)

Spam af ministeriets postkasser er hyppigt forekommende, men spam kan til en vis grad forebygges ved omtanke blandt andet ved ikke ukritisk at videregive sin e-postadresse. CFK Informatik/IT-afdelingerne foretager bekæmpelse af spam for at mindske generne for medarbejderne.

15. [Scan og print](#)

Dokumenter på papirform bør scannes hvis de kan, egner sig til det og i øvrigt er til at håndtere, så de kan videresendes med e-post. Udprintning af store og tunge dokumenter skal ske under hensyntagen til kolleger med behov for hurtig adgang til printere.

16. [Virus](#)

Trods virusbekæmpelse i postsystemet kan der forekomme inficeret e-post i postkasserne. Spørg CFK Informatik/IT-afdelingen, før mistænkeligt udseende e-post og vedhæftede filer åbnes.

17. [Sikkerhed ved drift](#)

Der tilstræbes høje opetider ved driften af ministeriets e-postsystem. Der tages backup af ministeriets e-postsystem.

18. [Privat brug af e-post](#)

Miljøministeriets e-postsystem er forbeholdt arbejdsrelateret brug, men medarbejdere kan i begrænset omfang sende og modtage privat e-post fra egen medarbejderpostkasse.

19. Support og hjælp

Brugerne kan få support og hjælp vedrørende brug af e-postsystemet ved henvendelse til superbrugeren eller CFK Informatik/IT-afdelingen eller IT-vejledningerne på intranettet. I vid udstrækning er der også hjælp at få i e-postsystemets indbyggede hjælpfunktion.

Bilag 1: Sådan gør du – det korte af det lange

- Send e-post i stedet for brevpost – også internt i Miljøministeriet. Fra 1. februar 2005 skal post mellem offentlige myndigheder med få undtagelser sendes som enten traditionel e-post eller som sikker e-post, dvs. med digital underskrift og kryptering. Al brevpost kan i princippet sendes med e-post, men brug sikker e-post, når e-posten indeholder følsomme eller fortrolige oplysninger, og der er behov for digital underskrift. traditionel
- Tøm hyppigt de e-postkasser, du er ansvarlig for. Vær opmærksom på lokale procedurer for, hvem der afsender kvitteringssvar, hvis afsenderen har bedt om det. Hvis det er dig, der sender kvitteringssvaret, så oplys om det, når du sender e-posten videre til kolleger.
- Du skal sikre journalisering og arkivering af ind- og udgående e-post i de postkasser, du har ansvaret for.
- Ved fravær af mere end én arbejdsdags varighed (f.eks. kurser eller fridage) skal du slå e-postsystemets fraværsfunktion til. Fortæl hvornår du er tilbage, og hvor man ellers kan henvende sig. Ved uplanlagt fravær (f.eks. sygdom) følges lokale procedurer for ekspedition af uåbnet e-post og aktivering af fraværsfunktionen. Vær opmærksom på, at ministeriet har IT-sikkerhedsregler for andres adgang til din medarbejderpostkasse - reglerne finder du på intranettet.
- Hold en formel og venlig tone i e-post – også internt – og brug stavekontrol inden afsendelse. Sæt journalnummer på udgående e-post.
- Send kortere meddelelser i selve e-posten fremfor i en vedhæftet fil – det er lettere for både afsender og modtager.
- Hvis du har brug for at sende store filer, så komprimér dem, inden de vedhæftes, så de ikke fylder så meget i postsystemerne. Du skal sende vedhæftede filer i det kontorprogram, du arbejder i. Hvis modtagerne har problemer med at læse dine filer, anbefales PDF-format – se vejledning på det fælles intranet.
- Send aldrig til flere modtagere end nødvendigt – det forstyrrer at få irrelevant information.
- Skriv altid navn og øvrig kontaktinformation på når du sender en e-post, og udfyld emnefeltet med en præcis titel. Bed om et kvitteringssvar hvis du vil have garanti for at din e-post er modtaget.
- Hvis informationen er til mange og ikke er omfattet af journalpligt, så læg den i stedet på hjemmesiden/intranettet og send et link med e-post – det sparer plads i e-postsystemerne.
- Fejladdresseret e-post skal besvares, dog ikke spam. Vær kritisk, når du oplyser din e-postadresse, for det er ofte her spam starter. Kontakt altid CFK Informatik/IT-afdelingen før du åbner mistænkeligt udseende e-post og vedhæftede filer – de kan indeholde virus.

Bilag 2: Vejledning og gode råd

9

ad 1. To former for e-post: Traditionel e-post og sikker e-post

E-post er en pålidelig kommunikationsform, men som med brevpost kan man ikke altid være sikker på, at en e-post når frem til modtager. Selv forudsat, at Miljøministeriets IT-systemer fungerer, som de skal, kan der være driftshændelser på internettet, som indebærer, at e-post forsvinder eller først når frem til modtager med minutters, timers eller dages forsinkelse. Det almindelige er, at e-post mellem parter, der er on-line på internettet, når frem inden for sekunder eller få minutter. Tidsstempling af e-post giver bevis for, hvornår en e-post er afsendt, men er ikke indført i Miljøministeriet. E-post har ved ekstern kommunikation ingen pendant til et rekommanderet brev, altså at afsender får bevis på modtagelsen – her skal man i stedet bede om et kvitteringssvar fra modtager. Hvis et sådant ikke modtages, har man ingen garanti for modtagelsen.

Miljøministeriet har etableret en digital signatur infrastruktur på e-post systemet. Digital signatur er en elektronisk underskrift, der sikrer, at underskriveren er den, vedkommende giver sig ud for at være, når der underskrives i forbindelse med elektronisk kommunikation. Brugen af digital signatur får udstedt et certifikat. Det har form af en lille fil med personlige oplysninger om brugeren.

Til den digitale signatur hører to nøgler. En privat nøgle, der bliver lagret på brugerens pc, og som brugeren skal holde hemmelig. Og en offentlig nøgle, der er alment tilgængelig.

Når brugeren benytter sin digitale signatur, indtaster vedkommende en personlig adgangskode. Denne adgangskode vælger brugeren, når han/hun installerer sin digitale signatur.

I forbindelse med e-post skelner man mellem at signere (underskrive) og at kryptere. Du kan bruge den digitale signatur til begge dele, og du kan sagtens underskrive og kryptere den samme e-post.

Du skal signere din e-post, når det er vigtigt, at modtageren kan være helt sikker på, at du er afsenderen.

Du skal kryptere din e-post, når det er vigtigt, at ingen udenforstående kan læse den. Afsender- og modtagerinformation samt emnefelt krypteres dog ikke.

Uden brug af kryptering er e-post en åben kommunikationsform, der svarer til at sende et postkort i den forstand, at indholdet kan aflures af uvedkommende undervejs fra afsender til modtager. Derfor må man ikke sende følsomme og/eller fortrolige oplysninger med traditio-

nele-post, man skal sende den krypteret. Ukorrekt, omskrives jf. forslag i de generelle kommentarer i besvarelsen.

Kryptering forudsætter at både afsender og modtager anvender digital signatur. Såfremt modtageren ikke anvender digital signatur på anførte e-post adresse vil e-post systemet automatisk melde tilbage om dette i en ny e-post ved forsøg på afsendelse af krypteret e-post. E-posten afsendes således ikke til modtageren.

ad 2. E-postkassetyper: hvilken skal der sendes fra og til?

I Miljøministeriet benyttes 4 typer postkasser:

- Hovedpostkassen i institutionen, f.eks. mst@mst.dk (Departementets hovedpostkasse mim@mim.dk er hovedpostkasse for Miljøministeriet).
- Kontor-/afdelings-/områdepostkasser i institutionen, f.eks. k05@sns.dk for SNS' 5. kontor og d10@sns.dk for Kronborg Distrikt.
- Funktionspostkasser i institutionen, f.eks. jagttegn@sns.dk beregnet for jagttegnsadministration i SNS' 4. kontor. Funktionspostkasser kan også benævnes gruppepostkasser.
- Medarbejderpostkasser, typisk medarbejderens initialer efterfulgt af @ og institutionens internetdomæne, f.eks. chl@sns.dk

Miljøministeriet er som andre offentlige myndigheder forpligtet til at offentliggøre adressen på hovedpostkassen på de respektive hjemmesider. I mange tilfælde er det relevant også at offentliggøre adresser på kontor-/afdelings-/områdepostkasser og funktionspostkasser på de respektive hjemmesider. Hermed kan omverdenen på hjemmesiden gøre sig bekendt med, hvordan man kommunikerer med ministeriet, institutionen, kontoret/afdelingen eller en speciel funktion pr. e-post. E-postadresser på medarbejdere kan eventuelt også offentliggøres på hjemmesiderne, blot det sker på en måde, så misbrug forebygges, se under [spam](#).

Som hovedregel skal førstegangshenvendelser sendes til hovedpostkassen i institutionerne, for at det kan sikres at e-posten ender hos den rette modtager og for, at der sker en korrekt journalisering. Der oplyses herom på ministeriets hjemmesider. Alternativt kan førstegangshenvendelser sendes til en kontor-/afdelings-/områdepostkasse eller en funktionspostkasse. Når sagsbehandlingen er i gang, sker den efterfølgende korrespondance som oftest via medarbejderpostkasser. Sendes en førstegangshenvendelse direkte til medarbejderpostkassen, er det medarbejderens ansvar, at e-posten besvares og evt. journaliseres.

Udgående e-post sendes fra medarbejderpostkasser eller funktionspostkasser, men hovedpostkassen skal fremgå af meddelelsen som del af [afsenderoplysningerne](#). Med de fornødne retigheder kan man sende på vegne af en anden postkasse, hvis det er hensigtsmæssigt, f.eks. en hovedpostkasse eller en anden ikke-personlig postkasse. I de tilfælde skal medarbejderens navn fremgå af e-posten.

ad 3. Besvarelse af E-post

Offentlige myndigheder har i dag ikke ret til at kommunikere elektronisk med borgere eller virksomheder, medmindre borgeren/virksomheden har givet samtykke til denne kommunikationsform. Henvender en borger/virksomhed sig til myndigheden via e-post, er dette at sidestille med et samtykke, og myndigheden kan besvare henvendelsen elektronisk. Er der tale om henvendelser fra virksomheder, antages samtykke til elektronisk kommunikation ligeledes at være givet, blot virksomheden har angivet en e-post adresse på sit brevpapir, hjemmeside eller lignende.

Har borgeren således givet (stiltiende) samtykke til elektronisk kommunikation i forbindelse med et givent sagsforløb, må dette samtykke anses for at kunne udstrækkes til den løbende elektroniske brevveksling i forhold til sagen. Samtykket kan imidlertid ikke umiddelbart udstrækkes til nye/andre sager, og ønsker institutionen således at kommunikere elektronisk om disse sager også, anbefales det, at borgerens samtykke indhentes på ny. Enten som stiltiende samtykke, hvor borgeren selv retter henvendelse elektronisk om den nye sag, eller udtrykkeligt samtykke, hvor borgeren svarer bekræftende på myndighedens forslag om at kommunikere elektronisk om den pågældende sag.

ad 4. Fravær: tømning af e-postkasser under fravær og ved fratrædelse

På samme måde som dueslag til brevpost skal e-postkasser også tømmes hver dag. Der gælder de samme krav om god service samt frister for sagsbehandling af e-post som for andre henvendelser til ministeriet. Frister for sagsbehandling fremgår af institutionernes hjemmesider.

Sædvanligvis skal ikke-personlige postkasser som hoved-, kontor-/afdelings/område- og funktionspostkasser være betjent af en gruppe medarbejdere, der deles om arbejdet med at ekspedere indkommen e-post, som minimum dagligt. Ved planlagt og uplanlagt fravær fortsætter ekspeditionen ved øvrige kolleger i gruppen.

Indgående e-post i medarbejderpostkasser skal som udgangspunkt ekspederes, så snart det er muligt – gerne dagligt. Ved planlagt fravær af mere end én arbejdsdags varighed skal postsystemets fraværsfunktion aktiveres. Ved uplanlagt fravær følges lokale procedurer for ekspedition af uåbnet e-post og aktivering af fraværsfunktionen i pågældende postkasse. Eventuel ad-

gang til postkassen gives efter bestående regler, se [privat brug af e-post](#). De lokale procedurer vil bl.a. afhænge af det pågældende kontors/afdelings/skovdistrikts opgaver, men skal sikre, at alle henvendelser besvares til tiden. Hensigten er dog, at eventuel adgang til medarbejderpostkasser er nødvendigt så sjældent som muligt.

Fraværsfunktionen skal sættes op til at sende et autosvar til afsender om, at indgående e-post ikke ekspederes på grund af fravær med en henvisning til at genfremsende e-posten til hovedpostkassen eller kontor-/afdelings-/områdepostkassen, hvis det er nødvendigt. Kendes datoen for fraværets ophør, anføres den, ligesom det anføres, at der ikke kan forventes svar før denne dato, med mindre afsenderen genfremsender e-posten til hovedpostkassen eller kontor-/afdelings-/områdepostkassen. Et autosvar kan f.eks. formuleres sådan:

Tak for din e-post.

Jeg er tilbage igen den <indsæt dato>. Til orientering videresendes din e-post ikke automatisk. Hvis det haster, kan du kontakte <indsæt telefonnr., e-postkasse og evt. navn på kollega>.

Med venlig hilsen <indsæt afsenderoplysninger>

Hvis det skønnes hensigtsmæssigt sættes fraværsfunktionen op til at foretage selektiv automatisk videresendelse til en aftalt stedfortræder eller hoved-/kontor-/afdelings-/områdepostkassen samtidig med et informativt autosvar til afsender.

Ved fratrædelse holdes medarbejderpostkasser åbne i op til én måned, hvorefter de lukkes. E-postkassen sættes op til at sende et autosvar om, at pågældende medarbejder er fratrædt med en henvisning til at genfremsende e-posten til hovedpostkassen eller kontor-/afdelings-/områdepostkassen – og eventuelt med angivelse af ny e-postadresse på den fratrædte. Af hensyn til IT-driften er der restriktioner på videresendelse til eksterne e-postadresser ved fratrædelse. Den fratrædte skal senest på fratrædelsesdagen sørge for, at al uåbnet e-post er ekspederet, og at medarbejderpostkassen og eventuelle private mapper er tomme, samt at fraværsfunktionen er aktiveret efter ovenstående retningslinjer.

Bemærk, at adgangskoder til Miljøministeriets IT-systemer er personlige og ikke må udleveres. Ellers bryder du ministeriets [IT-sikkerhedsbestemmelser](#) (CFK Informatik-version).

ad 5. Ekspedition og sagsbehandling af indgående e-post

Der sendes ikke pr. automatik autosvar fra ministeriets hoved-, kontor-/afdelings-/område- og funktionspostkasser. Men hvis afsenderen beder om det, skal der sendes et kvitteringssvar via e-post som bekræfter at e-posten er modtaget og vil blive ekspederet. I Miljøministeriet afsendes kvitteringssvar som hovedregel af den medarbejder, der åbner en e-post første gang, men lokale retningslinjer kan fastlægge en anden procedure. Videresendes en e-post til kolle-

ger, oplyses det at kvitteringssvar er sendt, så der ikke sendes flere kvitteringssvar på samme e-post. Et kvitteringssvar kan f.eks. formuleres som

<navn og e-postkasse> har modtaget din henvendelse. <Du kan forvente svar <frist indsættes>> [eller] <henvendelsen er nu sendt videre til <navn og/eller e-postkasse indsættes>, hvor den vil blive ekspederet>.

Med venlig hilsen <afsenderoplysninger indsættes>

Som afsender kan man tilsvarende få garanti for modtagelsen ved at udbede sig et kvitteringssvar.

ad. 8. Filformater: vedhæftede filer og dokumenter

Vanerne fra traditionel brevpост skal ændres og e-post indgå som et nyt kommunikationsmiddel på egne præmisser. Derfor skal kortere tekstbaserede meddelelser indsættes i e-posten fremfor i en vedhæftet fil. I ministeriets e-postsystem er det muligt at sende en e-post med avanceret formattering af tekst, indsatte billeder, logo, grafik, skærmpriint, regneark m.v. – og denne formattering bevares, så længe der sendes internt. Men hos eksterne modtagere kan man ikke regne med, at e-posten ser ud, som da den blev sendt. Det kan derfor være nødvendigt at fremsende sådanne typer af meddelelser som vedhæftede filer.

Man skal ikke ukritisk sende en vilkårlig filtype. Visse filtyper forbindes med virusspredning og afvises derfor ofte af modtagepostsystemet, f.eks. .vbs og .exe, på grund af virusbeskyttelsen. Det er ikke muligt på forhånd at sige, hvilke filtyper der afvises, fordi det afhænger af sikkerhedsniveauet hos modtager og løbende kan ændres. Filer fra kontorpakker (officeprogrammer) er formentlig de filtyper, der hyppigst sendes med e-post. Disse filer vil i de fleste tilfælde kunne modtages uden problemer. Men der kan være kompatibilitetsproblemer kontorpakkerne imellem og mellem nye og ældre versioner af samme kontorpakke, som indebærer, at modtager får fejl, når en vedhæftet fil åbnes. Nogle gange kan modtager løse problemet med at åbne en fil ved at anvende såkaldte konverteringsprogrammer, men ikke altid. Har man nyeste version af et kontorprogram, kan man bidrage til at afhjælpe eventuelle problemer med at åbne filer hos modtagerne ved at sende dokumentet gemt i en tidligere version af programmet/filformatet – men derved kan mistes eventuel avanceret formattering.

RTF-formatet (Rich Text Format) indenfor tekstbehandling skulle kunne anvendes på tværs af kontorpakker, men erfaringen viser, at det ikke altid er tilfældet.

Modtages en vedhæftet fil fra en kontorpakke, som ikke kan læses eller åbnes, kan man enten besvare henvendelsen med en opfordring til at sende filen igen i et læsbart format, hvortil ver-

sionen af kontorpakken oplyses. Eller man kan få hjælp til at konvertere filen til et læsbart format hos superbrugeren, CFK Informatik/IT-afdelingen eller eventuelt journalen i nogle institutioner.

Vedhæftede filer fra kontorpakker er velegnede, når man sender dokumenter, der ikke er endelige, og som skal kunne redigeres hos modtager. Man skal forinden afsendelse af et officedokument, der har været igennem flere redigeringsfaser, hvor værktøjet 'ændringer' har været benyttet, sikre sig at ændringer enten er afvist eller accepteret, da modtager ellers kan gøre sig bekendt med tidligere formuleringer.

PDF-formatet er især velegnet, når man sender endelige dokumenter, som ikke skal kunne redigeres hos modtager. PDF-formatet har den fordel, at dokumentet ser ud på samme måde hos alle modtagere på skærm og udskrift og altså som udgangspunkt er 'låst' som en original. Samtidig har PDF-formatet den fordel, at næsten alle har det nødvendige program fra Adobe til at åbne filen - hvis ikke, kan programmet downloades og installeres gratis fra internettet. Ulempen for afsender er, at der kræves særlig program for at konvertere filer fra kontorprogrammer til PDF-format – og en særskilt arbejdsgang for selve konverteringen. En ulempe ved PDF-formatet er, at dokumenter med megen grafik og billeder fylder meget. CFK Informatik/IT-afdelingen leverer et program til PDF-konvertering til de brugere, der har behovet. PDF-filer kan ikke konverteres til f.eks. et officedokument, men ofte (ikke altid) kan indholdet kopieres fra PDF-filen og indsættes i et officedokument.

[Store](#) og/eller mange filer skal som udgangspunkt komprimeres (pakkes, zippes) før de vedhæftes en e-post for at reducere belastningen af postsystemerne. E-post der fylder meget giver ofte problemer hos modtagere med langsomme internetforbindelser, f.eks. modem, eller hvor der benyttes webbaserede e-posttjenester, f.eks. Hotmail, hvor postkassestørrelsen er lille. Nogle filformater kan typisk ikke komprimeres meget, f.eks. PDF, mens filer fra kontorpakker kan komprimeres noget. Flere filer kan komprimeres til én fil. Windows XP har et indbygget værktøj til at komprimere (og udpakke) filer. Ellers kræves et særligt program, som hos modtagere der ikke har et sådant kan downloades og installeres gratis i en testversion fra internettet. CFK Informatik/IT-afdelingen leverer et komprimeringsprogram til brugere med behov herfor. Vedhæftede filer kan som alternativ til forsendelse med e-post placeres til download på hjemmesiden eller FTP-server. Henvendelse herom kan ske til webmasteren eller CFK Informatik/IT-afdelingen.

ad. 9 Dokumenttyper

Som udgangspunkt kan alle typer dokumenter sendes med e-post. Dokumenter skal i denne sammenhæng ikke forstås som filtyper/-formater men som skriftlige forsendelser, f.eks. mødemateriale, sagsakter, lovstof, høringsmateriale, rapporter, nyhedsbreve, pressemeddelelser m.m.

Fra 1. februar 2005 vil Miljøministeriet ligesom alle andre offentlige myndigheder i stat, amt og kommune have ret til at sende alle typer dokumenter digitalt til andre offentlige myndigheder, se dogundtagelserne nedenfor.

Tilsvarende har andre offentlige myndigheder ret til at kræve, at Miljøministeriet sender dokumenter digitalt til dem.

Borgere og virksomheder vil også kunne sende digitalt signeret og krypteret e-post til Miljøministeriets officielle postkasser. Henvendelsen vil også kunne besvares elektronisk via sikker e-post, hvis afsender angiver dette.

Der er kun to undtagelser fra eDag2 kravene i det offentlige:

1. Hvis der i lovgivningen stilles særlige krav til originaldokumentet, f.eks. hvor håndskrevne underskrifter specifikt nævnes som forudsætning for gyldighed.
2. Hvis dokumentet ikke foreligger i digital form hos afsender. Da der ikke er krav om dokumentscanning kan dette f.eks. være breve fra borgere eller andre myndigheder som kun findes i papirbaserede arkiver.

Almindelige oplysninger som f.eks. navn, alder og lignende sendes med traditionel e-post.

Følsomme og/eller fortrolige oplysninger må ikke sendes med traditionel e-post, fordi indholdet kan opsnappes af uvedkommende undervejs fra afsender til modtager. Indeholder e-posten fortrolige og/eller følsomme oplysninger skal e-posten krypteres med brug af den digitale signatur.

Følsomme oplysninger kan f.eks. være oplysninger om:

- Racemæssig eller etnisk baggrund
- Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
- Fagforeningsmæssige tilhørsforhold
- Helbredsforhold
- Seksuelle forhold
- Strafbare forhold
- Væsentlige sociale problemer, f.eks. langvarig arbejdsløshed

- Andre rent private forhold, f.eks.
 - Interne familieforhold og -stridigheder
 - Selvmord og selvmordsforsøg
 - Ulykkestilfælde
 - Bortvisning af medarbejdere
 - Personlighedstest

Andre fortrolige oplysninger, dvs. oplysninger, som ikke er følsomme, men som alligevel er fortrolige, skal også krypteres, når de sendes med e-post på det åbne internet.

Kort fortalt er det afgørende for, om en oplysning skal anses for fortrolig, om oplysningen er af en sådan karakter, at den efter den almindelige opfattelse i samfundet bør kunne forlanges unddraget offentlighedens kendskab.

Eksempler på oplysninger, der er anset for fortrolige i forhold til persondataloven:

- CPR-numre
- Almindelige ikke følsomme oplysninger, hvis de er af en sådan karakter, at de kan forlanges unddraget offentlighedens kendskab. F.eks. oplysninger om: (en del af nævnte kan tillige være følsomme)
 - Indtægts- og formueforhold
 - Restancer/ rykkere
 - Lønindeholdelse
 - Personers kontonumre
 - Skrivelser vedr. klagesager
 - Arbejds-, uddannelses- og ansættelsesmæssige forhold
 - Disciplinære foranstaltninger i personalesager
 - Antal fraværsdage og fraværsperioder
 - Begrundelsen for fravær
 - Bedømmelser af personale
 - Fratrædelsesgrund
 - Eksamenskarakterer og bedømmelser af elever

For flere oplysninger om, hvilke personoplysninger, der er følsomme henvises til persondatalovens §§ 7 og 8, lov nr. 429 af 31. maj 2000 om behandling af personoplysninger. Hvilke personoplysninger, der er fortrolige, skal forstås i overensstemmelse med forvaltningslovens §§ 27 og 28, jf. lov nr. 571 af 19. dec. 1985, Forvaltningslov, samt straffelovens § 152, stk. 3, jf. lovbekendtgørelse nr. 960 af 21. sept. 2004.

ad 10. Netikette: korrekt opførsel ved brug af e-post

Ved forsendelse til mange modtagere skal information uden journalpligt som udgangspunkt placeres på hjemmesiden og sendes som et link i en e-post fremfor som en vedhæftet fil. Send aldrig til flere modtagere end nødvendigt – heller ikke til interne modtagere. Ministeriet råder over systemer, hvor man kan abonnere på informationer fra ministeriet (mailinglister). Anvend sådanne systemer fremfor selv at holde styr på forsendelseslister. Henvendelse herom rettes til CFK Informatik/IT-afdelingen.

I forsendelser til mange modtagere kan alle modtagere se hinandens e-postadresser, hvis de er indsat i til- eller cc-feltet – og det har i nogle tilfælde haft et retsligt efterspil, hvor borgeres e-postadresser på den måde er blevet 'lækket' og efterfølgende påstået misbrugt. Indsættes adresserne i stedet i bcc-feltet (Blind Carbon Copy) kan modtagerne ikke se hinandens e-postadresser – det kan være hensigtsmæssigt, f.eks. ved større høringer. Ofte er det dog nyttigt som modtager at kunne se de øvrige modtagere af en e-post.

Emnefeltet skal altid forsynes med en sigende og relevant tekst.

Der skal tilstræbes en formel og venlig tone i e-postkommunikation – også internt. Tjek for stavefejl inden afsendelse, f.eks. ved at bruge postsystemets stavekontrol.

Det kan være en fordel ved besvarelse eller videresendelse af e-post at bevare hvad der er skrevet hidtil i kommunikationen, både af hensyn til historik og autenticitet, men send ikke ukritisk alting videre.

Det er ikke muligt at give faste retningslinjer for størrelsesgrænser for e-post, men sendes f.eks. mere end 1 MB, skal man overveje, dels hvor mange man sender til, dels om forhold hos modtageren forhindrer eller vanskeliggør modtagelse. Mange borgere anvender fortsat modem til at forbinde sig til internettet, og så tager det relativt lang tid at åbne en e-post på 1 MB. E-poster på 5-10 MB kan normalt sendes problemfrit til de fleste professionelle modtagere, herunder virksomheder og andre myndigheder, men postkasser kan hurtigt løbe fuld. E-poster på over 10 MB kan ikke altid forventes at kunne sendes problemfrit, det afhænger af modtagepostsystemet. Der er ingen formel overgrænse for størrelsen af e-poster – e-poster på flere hundrede MB er forekommet, men i den størrelsesorden er e-post uegnet som medie. I stedet må anvendes web- eller FTP-server, henvendelse herom til CFK Informatik/IT-afdelingen.

Benyt intranettet til informationsudveksling internt og ikke e-post til alle medarbejdere. Sæt udløb på intern e-post, hvor indholdet har en begrænset varighed/gyldighed.

18

ad 11. Fortegnelse over eksterne e-postadresser

Med stigende e-postkommunikation med omverdenen er behovet til stede for adgang til registre over ajourførte e-postadresser på eksterne modtagere. Adresserne kan findes i e-postsystemet sammen med en række distributionslister beregnet til udsendelser til mange modtagere. På IT- og Telestyrelsens hjemmesider foa.danmark.dk og www.adresser.danmark.dk findes lignende registre.

ad 12. Afsenderoplysninger: Signatur

E-post kommunikation ud af huset skal på samme måde som i brevskeletter indeholde standardiseret kontaktinformation om afsender, fordi det regnes for god service overfor modtager. Kontaktinformationen skal omfatte:

Med venlig hilsen

navn

stilling/titel

kontor/afdeling/område

Dir. tlf: (+45)..

Mobil: (+45)..

Dir. medarbejderpostkasse

Miljøministeriet

institution

adresse

DK-postnr. og by

Tlf.: (+45) hovedtelefonnr..

www.hjemmeside.dk

Officiel og evt. sikker e-post til <institution> bedes sendt til <hovedpostkassen>

Afsenderoplysningerne sættes fast op som en såkaldt signatur i postkassen, der automatisk medsendes udgående e-post – og det skal også gøres for hoved-, kontor-/afdelings- og funktionspostkasser, hvor respektive medarbejders navn skal fremgå i hvert enkelt tilfælde. Man kan definere flere signaturer (ikke at forveksle med digital signatur), f.eks. på forskellige sprog, for intern brug m.v. Undlad at anvende avanceret formattering herunder logo m.v. i signaturen – langt fra alle modtagepostsystemer er i stand til at gengive formatteringen rigtigt.

I intern e-post fremgår afsenders fulde navn i fra-feltet, men eksterne modtagere af e-post fra ministeriet er ikke altid i stand til at se det fulde navn – det afhænger af modtagepostsystemet. Derfor skal navnet fremgå af kontaktinformationen.

ad 13. Kvota: størrelse af postkasser

Med digitaliseringen stiger mængden af e-post, både i antal og størrelse. CFK Informatik/IT-afdelingerne vil løbende tilpasse disk- og dermed lagerkapaciteten i e-postsystemet til behovet, men af hensyn til en stabil drift er indført kvota, det vil sige størrelsesbegrænsning på postkasserne.

Kvota findes i 3 niveauer: Når postkassen løber fuld på første niveau, f.eks. 40 MB, modtages en advarsel, men der kan fortsat sendes fra og til postkassen. Når postkassen løber fuld på andet niveau, f.eks. 80 MB, modtages en advarsel, og der kan ikke længere sendes fra postkassen før indholdet reduceres. Når postkassen løber fuld på tredje niveau, f.eks. 100 MB, modtages en advarsel og der kan ikke længere sendes hverken fra eller til postkassen, før indholdet reduceres.

Miljøministeriet har kvota på alle postkasser, der som udgangspunkt ikke bliver forøget på medarbejderpostkasser ved pladsmangel. Når en postkasse løber fuld, må man derfor ty til at reducere indholdet, f.eks. ved at slette gammel e-post og/eller flytte indholdet til private mapper placeret på netværksdrev. Man skal reagere på advarslerne med det samme, fordi slettet e-post gemmes i nogle dage på postsystemet for at kunne genskabes – og her medregnes de i kvotaen.

ad 14. Spam

Spam er betegnelse for forsendelse af e-post til mange modtagere, der ikke ønsker eller ikke har bedt om det. Spam udsendes som regel i reklame- eller propagandaøjemed eller som chikane. Problemet er stigende globalt. Det er nok ikke muligt helt at bremse spam, men CFK Informatik/IT-afdelingerne bekæmper af spam, inden den når ministeriets postkasser. Som medarbejder kan man forebygge spam ved ikke ukritisk at oplyse sin e-postadresse. I det omfang, der henvises til medarbejdernes e-postadresser på ministeriets hjemmesider skal det ske på en måde der hindrer misbrug. Mange ikke-personlige postkasser findes på hjemmesiderne, og de spammes i stort omfang.

ad 15. Scan og print

Indscanning foretages på dertil indrettede scannere eller multifunktionsmaskiner (maskiner med kopi, print, scan og evt. fax). Ved scanning bør filformatet PDF vælges fremfor TIFF, da det fylder mindre.

Erfaringen viser, at afskaffelse af papirbårne arbejdsgange kan øge behovet for udprintning hos modtageren. CFK Informatik/IT-afdelingerne vil løbende tilpasse printerkapaciteten til behovet, men som medarbejder skal man bidrage til at undgå kø og flaskehalse ved printerne ved at udskrive store printjobs, f.eks. grafiktunge rapporter, på hensigtsmæssige tidspunkter, f.eks. efter arbejdstid, eller vælge en højkapacitetsprinter et andet sted i bygningen.

ad 16. Virus

E-post er det mest udbredte medium for spredning af virus. Virusangreb mod Miljøministeriets e-postsystem forebygges dels på e-postserverne, dels på PC'erne. På e-postserverne findes antivirusprogrammel specialiseret mod e-postbåren virus. På PC'erne findes mere generelt orienteret antivirusprogrammel – og en eventuel virusbefængt vedhæftet fil i en e-post, der måtte være sluppet forbi serveren, vil eventuelt blive opdaget på PC'en, men ikke eventuel virus i selve meddelelsen eller et link til en skadelig hjemmeside i meddelelsen. Trods hyppige opdateringer af antivirusprogrammel vil der altid være et kortere tidsrum, fra virus produceres og spredes, til virus effektivt kan bekæmpes på ministeriets netværk – og i disse tidsrum er man sårbar for angreb. Vær derfor meget opmærksom på ikke at åbne e-post og vedhæftede filer, der ser mistænkelige ud - kontakt i stedet CFK Informatik/IT-afdelingen. Afhængig af opsætningen af antivirusprogrammellen kan det forekomme, at e-post aldrig når frem fra afsender til modtager, hvis der findes virus. Modtagne virusadvarsler skal videresendes til CFK Informatik/IT-afdelingen, ikke til alle medarbejdere.

ad 17. Sikkerhed ved drift: e-postsystemets tilgængelighed

CFK Informatik/IT-afdelingen arbejder løbende for, at der ikke er forhold, som Miljøministeriet er ansvarlige for, der kan medføre, at ministeriet er utilgængeligt for e-postkommunikation i kortere eller længere tid. CFK Informatik/IT-afdelingerne opgraderer derfor også kommunikationsforbindelserne til internettet løbende, så de svarer til trafikmængden og behovet. Oppetidskrav, driftsovervågning m.v. af den centrale del af e-postsystemet er fastlagt i serviceaftalerne mellem CFK Informatik og institutionerne. Der tages daglig backup af e-postsystemet, og normalt vil en postkasse, der teknisk set er gået i stykker, kunne retableres (restores) – men datatab af indtil få dages omfang kan forekomme.

ad 18. Privat brug af e-post

Alt indhold i medarbejderpostkasser tilhører ministeriet, og der kan gives adgang til medarbejderpostkasser, hvis IT-driften eller andre forhold gør det nødvendigt. Adgangen gives efter gældende retningslinjer, se "[Instruks for adgang til medarbejderes e-post og filer](#)".