

# ***SÄHKÖPOSTIN KÄSITTELYSÄÄNNÖT***

## **Sisällys**

YLEISTÄ .....	2
2.1 Sähköpostiosoitteiden julkaiseminen .....	2
2.2 Kunnan sähköpostiviestien käsittely .....	2
2.3 Virkasähköpostiviestien käsittely .....	3
2.4 Henkilökohtaisten sähköpostiviestien käsittely .....	3
2.5. Muiden sähköpostiviestien käsittely .....	4
3. ERITYISTOIMENPITEITÄ EDELLYTTÄVÄT VIESTIT .....	4
3.1 Sähköpostiviestien ja niiden liitetiedostojen rajoittaminen .....	4
3.2. Roskapostiviestien käsittely .....	4
3.3. Perille menemättömän sähköpostin käsittely .....	5
3.4 Väärään osoitteeseen saapunut sähköposti .....	5
4. SÄHKÖPOSTIN KÄSITTELY ERITYISTILANTEISSA .....	6
4.1 Automaattiset vastaukset viesteihin .....	6
4.2 Palvelussuhteen päätyminen .....	6
4.3 Menettelysäännöt työntekijän ollessa väliaikaisesti poissa .....	6
5. SÄHKÖPOSTIVIESTIN SALAUS JA TODENTAMINEN .....	7

## YLEISTÄ

Sähköisten asiakirjojen käsittelyssä sovelletaan Hartolan kunnassa kirjesalaisuuden, yksityisyyden suojan ja hyvän hallintomenettelyn periaatteita samalla tavalla kuin muussakin virallisten asioiden hoidossa.

Sähköisestä asioinnista annetun lain 8 § mukaan sähköinen viesti toimitetaan viranomaiselle lähettäjän omalla vastuulla. Lähettäjä on vastuussa viestin luettavuudesta, lähettämisestä viranomaisen ilmoittamaan osoitteeseen, annetun määräajan noudattamisesta ja muista näihin verrattavista seikoista. Lähettäjän vastuu päättyy, kun viesti on saapunut viranomaisen vastaanottolaitteeseen. Asiakirjan vastaanottamisesta on ilmoitettava sähköisestä asioinnista annetun lain 12 § mukaan lähettäjälle.

Hartolan kunnalla on oikeus määrätä, mihin sähköpostia ja tietoverkkoa käytetään, ja käyttöoikeuksia voidaan rajoittaa tai peruuttaa.

Sähköpostiviestit on tässä ohjeessa jaettu neljään eri luokkaan sen mukaisesti millaiseen osoitteeseen ne liittyvät. Ohjeessa sekä lähetetyt että vastaanotetut viestit määritellään seuraavasti: –

1. organisaation sähköpostiviesti on organisaation organisaatio-osoitteeseen (esim. [kunta@hartola.fi](mailto:kunta@hartola.fi)) liittyvä viesti. Julkisuus määräytyy julkisuuslain tai erityislain mukaan.
2. virkasähköpostiviesti liittyy sekä organisaation työntekijälle työkäyttöön antamaan henkilökohtaiseen virkasähköpostiosoitteeseen (esim. [vili.virta@hartola.fi](mailto:vili.virta@hartola.fi)) että työntekijän työtehtäviin. Julkisuus määräytyy julkisuuslain tai erityislain mukaan.
3. henkilökohtainen sähköpostiviesti on organisaation antamaan sähköpostiosoitteeseen (yleensä sama kuin virkasähköpostiosoite) liittyvä henkilökohtainen viesti. Julkisuuslain ulkopuolelle jäävä. Sähköisen viestinnän tietosuojalaki.
4. muu sähköpostiviesti on käyttäjän organisaation ulkopuoliseen sähköpostiosoitteeseen esim. [vili.virta@gmail.com](mailto:vili.virta@gmail.com) tai [vili.virta@muuorganisaatio.fi](mailto:vili.virta@muuorganisaatio.fi)) liittyvä viesti. Sähköisen viestinnän tietosuojalaki.

## 2.1 Sähköpostiosoitteiden julkaiseminen

Hartolan kunta julkaisee organisaatio-osoitteet sekä työntekijöidensä henkilökohtaiset virkasähköpostiosoitteet, niiltä osin kuin se on tarpeen palveluiden käytön ja tehtävien hoidon kannalta. Yhteystiedot ovat nähtävissä kunnan verkkosivuilla.

Sähköpostiosoitteena tulee käyttää aina nimimuotoista osoitetta niin sähköpostiohjelmien asetuksissa kuin muutoinkin osoitetta julkaistessa.

## 2.2 Organisaation sähköpostiviestien käsittely

Kunnan hallinto-organisaatio huolehtii [kunta@hartola.fi](mailto:kunta@hartola.fi) osoitteeseen saapuvien viestien säännöllisestä käsittelystä päivittäin. Viestien automaattinen ohjaaminen kunnan ulkopuoliseen sähköpostiosoitteeseen on kiellettyä tietosuojan ja tiedonhallinnan vuoksi.

Sähköisestä asioinnista annetun lain 12 § mukaan viranomaisen on viipymättä ilmoitettava sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle. Kuittausviestin sisältö on viranomaisen harkinnassa, mutta on huomioitava, että kuittaus ei saa sisältää salassa pidettäviä tietoja.

Kaikkiin sähköpostiviesteihin ei tarvitse lähettää vastaanottokuittauksia. Kuittausvelvollisuus koskee sähköisiä asiakirjoja, joilla asia pannaan vireille, vastataan selvityspyyntöön tai täytetään lähettäjälle säädettyjä ilmoitusvelvollisuuksia viranomaiselle.

Vastaanottokuittauksen tulee olla tosiasiallinen siten, että siinä ilmoitetaan tosiasiasa tapahtunut sähköisen asiakirjan vastaanotto viranomaisen vastaanottojärjestelmään.

## 2.3 Virkasähköpostiviestien käsittely

Viranhaltijan tai työntekijän tulee huolehtia omaan sähköpostiosoitteeseensa saapuvien viestien päivittäisestä käsittelystä. Virkasähköpostin välittäminen tai automaattinen ohjaaminen kunnan ulkopuoliseen sähköpostiosoitteeseen on kielletty tietosuojan ja tiedonhallinnan vuoksi.

Hartolan kunta kohtelee virkasähköpostiosoitteella toimitettua viestiä pääsääntöisesti vastaanottajalle osoitettuna henkilökohtaisena viestinä, koska vastaanottaja ei voi estää henkilökohtaisten viestien saapumista.

Jos saapuneessa viestissä on kuittauspyyntö, lähetetään kuittausviesti ilman tarpeetonta viivettä. Sähköisessä asioinnissa viranomaisen on viipymättä ilmoitettava kuittausviestillä lähettäjälle sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta. Kuittausviestin lähettää asiaa käsittelevä henkilö.

Työntekijän lähettämästä virkasähköpostiviestistä tulee ilmetä, että sen lähettäjä on viranomainen, ei yksittäinen työntekijä, esim. liittämällä allekirjoitukseen asema ja yksilön nimi. Mikäli kysymyksessä on hakemus tms. viranomaistoimenpiteitä edellyttävä toimenpide, tulee paluuosoite asettaa siten tai muistuttaa asiakasta siitä, että jatkoyhteydet hoidetaan Hartolan kuntaosoitteen kautta.

#### **2.4 Henkilökohtaisten sähköpostiviestien käsittely**

Kunnan antama työsähköpostiosoite on tarkoitettu pääasiassa työtehtävien hoitamiseen, ja niihin liittyviin työntekijän henkilökohtaisiin sähköpostiviesteihin. Kunnan työsähköpostin käyttö kaupalliseen tai poliittiseen tarkoitukseen, kuten yksityiseen yritystoimintaan tai kunnan ulkopuolisten vaalien ehdokasmainontaan, on ehdottomasti kiellettyä lukuun ottamatta henkilökunnan ammattiyhdistysten toimintaa.

#### **2.5. Muiden sähköpostiviestien käsittely**

Kunnan ulkopuolinen sähköpostiosoite eli muu osoite kuin @hartola.fi, on yksityisasia. Kunnan ulkopuolisen sähköpostin käyttöä kunnan työasemilta käsin ei tulisi tehdä.

Työntekijä ei saa käyttää mitään ulkopuolista sähköpostiosoitetta Hartolan kunnan työtehtäviin.

Kunnan ulkopuoliseen sähköpostiosoitteeseen liittyvillä käyttäjätunnuksilla ei saa käyttää samoja salasanoja kuin kunnan tarjoamilla käyttäjätunnuksilla.

### **3. ERITYISTOIMENPITEITÄ EDELLYTTÄVÄT VIESTIT**

### **3.1 Sähköpostiviestien ja niiden liitetiedostojen rajoittaminen**

Hartolan kunnalla on oikeus ohjelmallisesti tarkistaa sähköpostiviestit ja niiden liitetiedostot mahdollisten virusten ja muiden haittaohjelmien osalta sekä rajoittaa mahdollisesti haitallisten tai liian suurien liitetiedostojen vastaanottamista ja lähettämistä. Hartolan kunnalla on oikeus myös poistaa viruksia ja muita haittaohjelmia sisältävät viestit ja liitetiedostot. Kunnan ei tarvitse tiedottaa yksittäisen viestin suodattamisesta tai tuhoamisesta viestin lähettäjälle. Suodatus tapahtuu sähköpostijärjestelmässä automaattisesti.

### **3.2. Roskapostiviestien käsittely**

Sähköpostijärjestelmän automaattinen suojaustoiminto suodattaa viestit, jotka saapuvat tunnetuista roskapostia välittävistä palvelimista tai jotka luokitellaan roskapostiksi otsikkotietojensa tai automaattisen sisältöanalyysin perusteella. Roskaposti päätyy sähköpostin roskapostikansioon. Esto toteutetaan teknisin menetelmin sähköpostipalvelussa ja se voi myös tuhota suodatetut viestit käyttäjän puolesta.

Roskapostikansio tulee käydä tarkistamassa viikoittain, koska sinne voi joutua joskus myös viranomaiselle tarkoitettua postia.

Roskapostiin ei pidä reagoida muutoin millään tavalla, koska viestissä oleva haitta voi aktivoitua.

Käyttäjä voi ilmoittaa häiritsevistä roskapostista ylläpitohenkilöstölle tai kunnan ICT-asioista vastaavalle.

### **3.3. Perille menemättömän sähköpostin käsittely**

Mikäli saapuvan viestin osoite ei ole sähköpostijärjestelmän tiedossa, lähetetään viestin lähettäjälle automaattisesti virheilmoitus. Ilmoitus lähetetään lähettäjälle myös, jos vastaanottajan sähköpostin tilakiintiö on täynnä. Käyttäjät vastaavat itse tilakiintiöstään.

### **3.4 Väärään osoitteeseen saapunut sähköposti**

Mikäli käyttäjä saa toiselle henkilölle tarkoitetun sähköpostiviestin, käyttäjällä on vaitiolovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto niin viestin sisällöstä kuin olemassaolostakin. Toiselle henkilölle, esimerkiksi kaimalle, tarkoitettu sähköpostiviesti on ohjattava edelleen oikeaan osoitteeseen, jos osoite on tiedossa. Mikäli osoitetta ei ole tiedossa, on vastaanottajan lähetettävä alkuperäiselle lähettäjälle tieto epäonnistuneesta toimituksesta ja hävitettävä sen jälkeen saapunut viesti.

Kunnan viranomaisen toimivaltaan kuulumaton, erehdyksessä sille lähetetty sähköpostiviesti on siirrettävä välittömästi hallintolain (434/2003) 21 §:n mukaisesti toimivaltaiseksi katsotulle viranomaiselle ja siirrosta on ilmoitettava viestin lähettäjälle. Jos siirto ei ole mahdollinen palautetaan viesti lähettäjälle.

## **4. SÄHKÖPOSTIN KÄSITTELY ERITYISTILANTEISSA**

### **4.1 Automaattiset vastaukset viesteihin**

Automaattista vastausviestiä ei tule käyttää jatkuvasti. Automaattisia vastausviestejä on kuitenkin tarpeen käyttää esimerkiksi lomalla tai virkavapaalla ollessa. Automaattisen viestin voi asentaa itse outlook.office.com kirjautumisen kautta tai ilmoittamalla poissaolosta Valti Fokus Oy:lle tai kunnan ICT vastaavalle.

### **4.2 Palvelussuhteen päättymisen**

Henkilön käyttöoikeus kunnan antamaan sähköpostiosoitteeseen päättyy palvelussuhteen päättyessä. Ennen palvelussuhteen päättymistä työntekijän tulee ilmoittaa viestintäkumppaneilleen sähköpostiosoitteensa poistumisesta ja poistaa henkilökohtaiset viestinsä. Käyttöoikeuden päättymisen jälkeen Hartolan kunta ei ota vastaan henkilölle lähetettyjä viestejä vaan ilmoittaa automaattisesti lähettäjälle osoitteen toimimattomuudesta.

### **4.3 Menettelysäännöt työntekijän ollessa väliaikaisesti poissa**

Lomalle tai virkavapaalle jäädessä on asetettava sähköpostiin poissaoloviesti ja asetettava työpuhelimeen vastaajaviesti tai soitonsiirto.

Sähköposti voidaan ohjata toiseen osoitteeseen, joko toiselle henkilölle tai työntekijän omaan toiseen osoitteeseen, mikäli työnantaja ja poissaoleva työntekijä molemmat tämän hyväksyvät.

Hartolan kunnalla on oikeus lain yksityisyyden suojasta työelämässä asettamissa rajoissa saada käyttöönsä Hartolan kunnalle kuuluvat, sen toiminnan jatkumisen kannalta välttämättömät viestit työntekijän estyneenä ollessa. Poikkeustapauksessa, voi hallintojohtaja määrätä henkilön esimiehen sähköpostipalvelimen pääkäyttäjän avulla selvittämään ja avaamaan työntekijän poissa ollessa virkasähköpostiviestit. Viestien etsinnän ja avaamisen syy, siihen osalliset ja ajankohta sekä kenelle avatusta viestistä on annettu tieto, on kirjattava ja ilmoitettava ilman aiheetonta viivytystä työntekijälle. Tätä ennen on kuitenkin pyrittävä kysymään työntekijältä suostumusta välttämättömien sähköpostien hakemiseen hänen sähköpostistaan.

Ensisijaisesti muut vaihtoehdot, toissijaisesti työntekijä antaa luvan sähköpostin avaamiseen ja vasta viimesijassa kunta voi omatoimisesti avata työntekijän sähköpostiviestejä.

## **5. SÄHKÖPOSTIVIESTIN SALAUS JA TODENTAMINEN**

Salaisia asiakirjoja ei saa lähettää tavallisella sähköpostilla. Salaisia asiakirjoja voidaan lähettää turvasähköpostin kautta tai postitse. Varmista että vastaanottajalla on oikeus kyseisten asiakirjojen lukemiseen ja varmista viestin perillemeno.

Muita kuin julkisia tietoja ja julkisia henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja ei tule siirtää sähköpostina tai muuna tietoverkon yli tapahtuvana tiedonsiirtona ilman salausta.

Eli: kirjoita vastaanottajan sähköpostiosoite ja sen perään secmail.com (kevyessä)  
Suojatummassa s.secmail.com

eli esim. [etunimi.sukunimi@hartola.fi.secmail.com](mailto:etunimi.sukunimi@hartola.fi.secmail.com) => pääsee lukemaan suoraan  
tai [etunimi.sukunimi@hartola.fi.s.secmail.com](mailto:etunimi.sukunimi@hartola.fi.s.secmail.com) => vaatii koodin, joka tulee puhelimeen.