



Älvkarleby
kommun

Riktlinjer för mobila enheter



Älvkarleby
kommun

Antagen av: Kommunstyrelsen, 2023-04-12

Senast reviderad:

ÄKF-nummer:

Handläggare/författare: Joel Gordon Hultsjö, informationssäkerhetssamordnare.



Innehåll

Syfte och begränsningar	1
Generella riktlinjer för mobila enheter	1
Ansvar mobila enheter	1
Medarbetarens och förtroendevaldas ansvar	1
Chefens ansvar	1
Lösenord	2
Användning av mobila enheter	2
Program och applikationer	2
Incidenthantering	2
Fysisk hantering	3
Laddning och strömförsörjning	3
Uppkopplingar mot andra enheter	3
Mobiltelefonispecifika riktlinjer	3
Service till medborgarna	3
Registrering och loggning	4
Ansvar för telefoni	4
Personligt telefoniansvar	4
Medarbetarens ansvar	4
Chefens ansvar	4
Touch Point Plus (TPP) Telia	5
Anknytnings- och mobiltelefonnummer och hänvisning	5
Röstbrevlåda/mobilsvaret/talsvar	5
Röstmeddelande är en inkommen handling	6
Användningsregler för telefoni	6
Inköp, abonnemang och uppstart	6
Privata samtal	6
SMS/MMS	6
Utlandssamtal	6
Surf	6
Hot vid samtal	7
Vid återlämnande av telefon	7



Älvkarleby
kommun

Syfte och begränsningar

Syftet med riktlinjen är att sätta ramarna för hanteringen och administreringen av mobila enheter inom Älvkarleby kommun. I begreppet mobila enheter inkluderas:

- surfplattor,
- mobiltelefoner (individuella)
- mobiltelefoner (delade)

Riktlinjen gäller för de anställda och förtroendevalda som i sin tjänst har en personlig mobiltelefon eller surfplatta. Riktlinjen gäller även för hantering av de inom sin tjänst som delar mobila enheter med varandra så som inom hemtjänsten eller andra verksamhetsområden där man inte har en personlig mobiltelefon.

Riktlinjer för arbete med dina mobila enheter vid hemarbete, under resor och på offentlig plats, regleras i *Riktlinje för säkert distansarbete*. Hantering av mobila lagringsutrymmen som USB-minnen och bärbara hårddiskar regleras inte i detta dokument, utan i *Riktlinje för säker kommunikation och lagring*.

Riktlinjen ersätter Riktlinje för telefoni som beslutades 2021-10-11

Undantag från handhavandereglerna i denna riktlinje beslutas av kommundirektören.

Generella riktlinjer för mobila enheter

Ansvar mobila enheter

Kommunstyrelsens kansliavdelning har ansvarar för telefonin. Kansliavdelningen har kontakt med teknisk support och ansvarar för inköp och administrering av mjukvaran och hårdvaran för mobila enheter, förutom för de delade mobiltelefoner som finns inom kommunen. Med delade telefoner menas i denna riktlinje mobiltelefoner som används för flera användare inom en enhet eller arbetsgrupp. För de delade mobiltelefoner som används inom Vård och omsorg så har en särskilt utpekad telefoniadministratör ansvar för support och administration av mobiltelefonerna.

Ansvar för inköp, support och administrering av surfplattor har den enhet som använder dem. Ansvar för surfplattor för förtroendevalda har Kommunstyrelsen. Kommunstyrelsens kansliavdelning har ansvar för att ta fram lokala rutiner för hanteringen av surfplattor för förtroendevalda.

Medarbetarens och förtroendevaldas ansvar

- Att följa regler och rutiner för användning av mobila enheter

Chefens ansvar

- Att säkerställa att alla medarbetare har kännedom om riktlinjen för mobila enheter
- Att personalen har nödvändiga kunskaper om användning och hantering av sin telefon, eller surfplatta om de används inom tjänsten

Lösenord

Alla mobila enheter måste vara låsta med någon form av lösenord, pinkod eller visuell kod. Lösenord till din telefon bestäms av telefoniansvariga i kommunen vid kommunstyrelsens kansliavdelning. Lösenordsadministration för delade telefoner görs av telefonadministratör vid berörd förvaltning. Lösenordsadministratören vid vård och omsorgsavdelningen bestämmer lösenord för delade mobiltelefoner inom avdelningen. Lösenord till surfplattor bestäms av den funktion som lämnar ut den till dig.

Lösenordet ska inte skrivas ner och sparas tillsammans med din mobila enhet. Lösenordet är också personligt och ska inte spridas eller delas med andra anställda eller personer utanför ditt arbete.

Användning av mobila enheter

Program och applikationer

Endast de program och verktyg som du behöver i ditt dagliga arbete ska finnas installerade på dina mobila enheter. Håll antalet installerade applikationer till ett minimum för att minimera risken för att din telefon infekteras av virus eller blir åtkomlig för utomstående angreppsförsök.

- Det är inte tillåtet att logga in med privata konton, så som privata Google-, Apple-konton eller konton på sociala medier, på din mobila enhet. Det kan medföra att personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter förs över till tredje land eller hanteras på ett osäkert sätt. I samband med att du får din telefon eller surfplatta kan du behöva registrera ett nytt Google- eller Apple-konto. Det får endast kopplas till den e-postadress du använder i tjänsten och inte till dina privata konton.
- Uppdatering av telefonernas operativsystem och applikationer ska göras så snart som möjligt. Dessa dyker automatiskt upp i din telefon.

Incidenthantering

Din mobiltelefon eller surfplatta innehåller en stor mängd värdefull information. Det är också en ingångsport för eventuella intrångsförsök. Det är därför viktigt att om din enhet blir stulen, tappas bort eller om ett intrångsförsök sker på din enhet, så måste en incidentanmälan göras. IT-centrum kan spärra mobilabonnemang och hårdvara med hjälp av mobilansvarig.

- Om din mobiltelefon blir kapad eller om du tryckt på en länk som innehåller virus, ska du rapportera i det interna incidentrapporteringssystemet som du hittar på intranätet
- Förlust av mobiltelefon ska anmälas till mobilansvariga, så att abonnemanget kan spärras. Detta ska även göras före en polisanmälan vid en stöld.
- Förlust av för delade mobiltelefon inom Vård och omsorg ska anmälas till mobiladministratör inom Vård och omsorg, så att abonnemanget kan spärras. Detta ska även göras före en polisanmälan vid en stöld.
- Förlust av surfplattor för förtroendevalda ska anmälas till nämndsekreterare för den nämnd man är förtroendevald i.

- Förlust av övriga surfplattor ska anmälas till den funktionen som gett dig den, så att konton kan spärras. Detta ska även göras före en polisanmälan vid en stöld

Fysisk hantering

- Mobila enheter får inte lämnas utan uppsikt under längre perioder och ska förvaras i ett säkert och skyddat utrymme. Lägg gärna undan din tjänstetelefon i en byrålåda eller väska, om du behöver lämna ifrån dig den under arbetstid eller efter arbetstid.
- Mobila enheter ska vårdas och skyddas från värme och fukt.
- Om utrustningen ska lämnas in för service utanför kommunen ska du försäkra dig om att enheten inte innehåller känslig eller sekretessbelagd information

Laddning och strömförsörjning

Moderna mobiltelefoner och surfplattor använder sig ofta av USB-kablar för att ladda batteriet. USB-kablar kan både överföra ström och information. Det gör att information kan lagras i USB-kabeln, trots att du endast använder den för att ladda din mobiltelefon eller surfplatta. Använd därför i största möjliga mån den laddningskabel du fått med din tjänstetelefon eller surfplatta för att ladda. På så sätt undviker att eventuella virus som hamnat i dina privata laddningskablar förs över till enheter som du hanterar inom din tjänst eller förtroendeuppdrag.

- USB-laddaren eller andra former av laddare du får med din mobila enhet är alltså främst den som ska användas för att ladda den. Privata laddningskablar ska användas i så liten utsträckning som möjligt.
- Använd endast hela och fungerande laddningskablar, då skadade kablar kan innebära risk för skada på telefonen eller brand.

Uppkopplingar mot andra enheter

- Se till att din surfplatta eller mobiltelefon inte är uppkopplad mot Bluetooth eller GPS-spårning, förutom när du behöver använda det. GPS- och Bluetooth drar både onödigt mycket batteri och kan göra mobiltelefonen mer sårbar för angrepp.

Mobiltelefonispecifika riktlinjer

Service till medborgarna

Kommunens skyldighet att ge service regleras i förvaltningslagen. Som myndighet är vi skyldiga att ta emot besök och mobiltelefonsamtal. Detta görs primärt via Medborgarservice som primär ingång. Om myndigheten har särskilda besökstider eller mobiltelefontider, ska allmänheten informeras om dessa. Alla medborgare ska, under normal arbetstid, ha lätt att nå Älvkarleby kommun per mobiltelefon via Medborgarservice.

Kommunen har ambition att kunna erbjuda flera modeller av mobiltelefoner till sina anställda. Detta underlättar för medarbetarna i sin hantering av sina mobiltelefoner, samt att det skapar resiliens för eventuella märkesspecifika sårbarheter.

Registrering och loggning

Vid användning av kommunens mobiltelefoner godkänner den anställde att

- bli registrerad i gemensamma användarregister som också kan användas för olika typer av sammanställningar,
- ned- och uppkopplingar, samtalstid, uppringda telefonnummer m.m. kopplat till telefonnummer lagras på loggfiler samt
- dessa loggfiler kan läsas, sammanställas och skrivas ut på papper eller datafil av IT-centrum

Ansvar för telefoni

Personligt telefoniansvar

Alla anställda med en egen telefonanknytning har ett personligt ansvar för sin mobiltelefon och SIM-kort. Den som använder en delad telefon inom sin tjänst har också ett ansvar att hantera den ansvarsfullt. Mobiltelefonen är ett arbetsredskap och får inte användas utanför tjänsten. Den som svarar på ett samtal har alltid ansvar för att samtalet blir korrekt behandlat.

Mobiltelefonen ska du hantera med aktsamhet och genast rapportera eventuella skador eller förlust. Om din mobiltelefon har en kamera ska du hantera den med omtanke, så att du inte inkräktar på någons personliga integritet.

Tjänstetelefonen ska endast användas inom tjänsten och privata SIM-kort får inte användas i tjänstetelefonen. Dubbla SIM-kort kan användas i din privata telefon, men inte din tjänstetelefon, om inte båda SIM-kort är kopplade till tjänsten. Används din privata telefon sker användning på egen risk och borttappad eller skadad mobiltelefon ersätts inte av arbetsgivaren.

Medarbetarens ansvar

- Meddela förlust eller trasig mobiltelefon till närmaste chef
- Lämna in telefonen till närmaste chef i samband med längre tjänstledigheter, om chefen bedömer det nödvändigt.
- Meddela telefoniansvarig om spärr av SIM-kort vid förlust av telefon
- Telefonen ska inte användas på sätt som kan vara förtroendeskadligt för arbetsgivaren, tex genom att surfa på websidor som innehåller tex pornografiskt eller våldsbejakande material.

Chefens ansvar

- Säkerställa att alla medarbetare har kännedom om riktlinjen för telefoni och nödvändiga kunskaper om telefonen och dess stödfunktioner.
- Att abonnemang som inte används omedelbart sägs upp.
- Att användningen av telefoner kännetecknas av god ekonomisk hushållning.
- Antalet abonnemang ses över varje år.
- Personalen är utbildad att använda sin telefon och dess stödfunktioner.

Touch Point Plus (TPP) Telia

Inom Älvkarleby kommun använder vi Touch Point Plus. Syftet med TPP är att:

- på enkelt sätt ringa till varandra inom organisationen
- söka medarbetare via namn, sökord, titel etc..
- se om medarbetare är tillgänglig eller upptagen
- koppla ihop telefon och kalender

Anknytnings- och mobiltelefonnummer och hänvisning

Alla användare har ett anknytningsnummer 026-83X XX. Detta är det numret som är kopplat till Outlookkalendern för frånvarohantering. Det betyder att om du står som upptagen i Outlook hänvisas din telefon automatiskt. Hänvisning kan även göras manuellt i TPP-appen. Anknytningsnumret är även det numret som lämnas ut i Medborgarservice när någon efterfrågar ett telefonnummer. I din e-postsignatur ska du ange anknytningsnumret. Genom att bara anknytningsnumret är kopplat till kalendern så går det att ringa igenom på mobiltelefonnumret vilket innebär att du kan bli störd även om du har en kalenderhänvisning. Vill du att även mobiltelefonnumret kopplas mot kalendern kan detta ändras av telefonadministratörerna på kansliavdelningen. Det påverkar inte SMS-funktionen.

Inkommande samtal till:

- anknytningsnummer 026-83X XX – vid upptagen eller frånvarande lämnas besked från automatisk röst
- mobilnummer 07X-XXX XX XX - du kommer fram direkt utan hänvisningsbesked

Om du lägger in tider i kalendern, till exempel påminnelser, och du ändå är tillgänglig så är det viktigt att du även i bokningen står som tillgänglig, annars kommer frånvaromeddelande spelas upp vid inkommande samtal.

Röstbrevlåda/mobilsvar/talsvar

Att ge medborgarna direkt och personlig service är alltid att föredra. Talsvar och röstbrevlåda/mobilsvar bör därför användas med omdöme.

Om avdelnings- eller enhetschefen bedömer att det är lämpligt kan röstbrevlåda/mobilsvar eller annan talsvarsfunktion användas för att öka tillgängligheten. När en röstbrevlåda/mobilsvar är installerad ska ett personligt röstmeddelande aktiveras med informationen ” *Hej du har kommit till Anna Andersson på Älvkarleby kommun, just nu kan jag inte ta ditt samtallämna ett meddelande...* ”

Du ska lyssna av alla meddelanden dagligen. Om röstbrevlådan inte stängs av vid frånvaro, måste det finnas rutiner som säkerställer att den bevakas dagligen. Du ska lyssna av meddelanden på så sätt att den personliga integriteten skyddas, undvik till exempel att använda telefonens högtalarfunktion.

Telefoniansvarig för Touch Point Plus kan avaktivera röstbrevlåda för alla användare med fast anknytning (026-83X XX).

Röstmeddelande är en inkommen handling

En handling är allmän om den är förvarad och kommit in till eller upprättats hos myndigheten. Handlingen är informationen som sådan, oavsett om den är skriven text, bild, ljud eller en annan form av digitalt genererad information. Elektroniska handlingar betraktas som inkomna när handlingen är tillgänglig för myndigheten, alltså inte när en enskild handläggare öppnar försändelsen. Ett meddelande i röstbrevlåda/mobilsvår kan vara en allmän handling om innehållet gäller ett ärende eller annan fråga som myndigheten ansvarar för. Meddelandet ska dokumenteras i det verksamhetssystem som normalt används om uppgifterna kräver registrering enligt bestämmelserna om dokumentationsskyldighet i myndighetsutövningen.

Handlingar är normalt inte allmänna om de är myndighetens interna meddelanden och informationsmeddelanden, rent personliga meddelanden i ett meddelandesystem eller meddelanden som tas emot av en person i annan egenskap eller ställning än som anställd eller förtroendevald i kommunen.

Användningsregler för telefoni

Inköp, abonnemang och uppstart

All information du behöver för att beställa, starta upp och använda en mobiltelefon finns på intranätet under service och stöd, Telias telefontjänst.

Privata samtal

Telefonen är inte avsedd att användas för privata samtal då samtalskostnad samt uppkopplingskostnad tillkommer.

SMS/MMS

SMS/MMS inom landet är avgiftsfritt och ingår i grundabonnemanget. Du ska som anställd vara vaksam mot misstänkta länkar eller bedrägeriförsök via sms. Klicka aldrig på länkar du inte är säker på är tillförlitliga. Om du är osäker, prova att ringa upp personen.

Utlandssamtal

Funktionen för att ringa utomlands är spärrad när telefonen levereras. Om du behöver ringa utomlands vid enstaka tillfällen kontakta Medborgarservice så hjälper de dig att koppla ut dig till ett utlandsnummer. Om det finns behov av att regelbundet ringa utomlands eller att kunna ta emot samtal när du är utomlands så kan din närmaste chef informera telefoniansvarig på kansliavdelningen om detta så låses funktionen upp.

Surf

Det ingår 5GB surfpott i samtliga abonnemang. Om behov finns kan mer beställas. Beställning ska komma från budgetansvarig chef till telefonadministratörerna på kansliavdelningen.

Hot vid samtal

Alla eventuella hot som inkommer via telefonsamtal ska rapporteras i det interna incidentrapporteringssystemet.

Vid återlämnande av telefon

Det är väldigt viktigt att telefonen återställs till fabriksinställningar innan telefonen återlämnas vid avslut av tjänst. Det innebär att de angivna apple-id/google kontona måste vara raderade och funktionen "Find my phone" avstängd. Sker inte detta är telefonen obrukbar och du kan komma att bli ersättningskyldig.