

Digital Post i Varde Kommune

Baggrund

Offentlige myndigheder sender nu Digital Post til borgere og virksomheder, medmindre de er blevet fritaget for Digital Post. Varde Kommune skal derfor understøtte mulighederne for at anvende de mest hensigtsmæssige kanaler, herunder særligt Digital Post frem for fysisk post.

Sådan kommunikerer vi

Når vi kommunikerer skriftligt med borgere, virksomheder, andre myndigheder og internt mellem forvaltninger og afdelinger skal det som udgangspunkt ske digitalt. Det gælder både i vores daglige skriftlige kommunikation og i sager, hvor kommunen er myndighed.

Der er stor forskel på, hvordan man skal kommunikere digitalt.

Digitale kommunikationsværktøjer

Herunder beskrives de forskellige værktøjer, der kan bruges til at sende breve og øvrige henvendelser digitalt.

Outlook

Almindelig mail

Almindelig mail er betegnelse for en @-adresse. Mailen lander i modtagerens almindelige mailbox.

Borgeres, foreningers og virksomheders almindelige mail er som udgangspunkt en usikker kanal. Almindelig mail må derfor aldrig indeholde personfølsomme oplysninger.

Interne mails mellem @varde.dk-adresser er dog sikre, og kan indeholde personfølsomme oplysninger.

Får du en almindelig mail, der indeholder personfølsomme oplysninger, skal du tage kontakt til afsenderen (via telefon eller en ny mail), hvor du oplyser, at svar vil blive sendt på anden vis.

Almindelig mail bruger du til almindelig daglig korrespondance med navngivne personer.

Sikker mail

Sikker mail er en betegnelse for mails, der er krypteret med særlig signatur.

Sikker mail kræver, at modtageren er "kendt" som sikker modtager i mailsystemet.

Interne mails mellem @varde.dk-adresser er sikre, også selv om det sendes som en almindelig mail.

Du finder adressebogen over alle @varde.dk adresser i Outlook.

Digital Post

Digital Post fra mailsystemet er betegnelse for en krypteret mail til den digitale postkasse på borger.dk eller virk.dk.

Digital Post lander i modtagerens digitale postkasse på borger.dk eller virk.dk.

Digital Post er en sikker kanal og kan derfor indeholde personfølsomme oplysninger.

Digital Post anvender du, når du sender officielle breve som afgørelser, anmodninger og lignende til én modtager.

Doc2mail og I/O Manager

Digital Post

Digital Post via doc2mail er betegnelse for afsendelse af et brev via "printerens" doc2mail.

Digital Post via I/O-manager er betegnelse for afsendelse af et brev via knappen "Send til Digital Post" i KMD Sag.

Med Digital Post lander brevet i modtagerens digitale postkasse på borger.dk eller virk.dk, hvorfra de kan besvare henvendelsen.

Digital Post er en sikker kanal og kan derfor indeholde personfølsomme oplysninger.

Digital Post anvender du, når du sender officielle breve som afgørelser, anmodninger og lignende.

Fjernprint

Fjernprint er betegnelse for afsendelse af et brev via "printerens" doc2mail og I/O Manager.

Med fjernprint via doc2mail lander henvendelsen som et fysisk brev i modtagerens postkasse.

Fjernprint er en form for sikker kanal. Henvendelsen må gerne indeholde personfølsomme oplysninger, da forbindelse til printfabrikken er sikker. Brevet behandles her som alt andet papirpost, og er lige så sikker som hvis du selv havde pakket, kuverteret og afsendt brevet.

Kanalvalg

Her kan du læse specifikt om, hvilken kanal du skal vælge afhængig af, hvem du skal kommunikere med.

Internt i kommunen (@varde.dk)

Al skriftlig kommunikation skal ske med almindelig mail.

Underskrift er ikke nødvendig på intern kommunikation – heller ikke på interne aftaler, man godkender i stedet via mail-bekræftelse og filen vedhæftet.

Med borgerne

Udgående

Brug som udgangspunkt digital kommunikation til Digital Post, eller fjernprint hvis modtageren ikke har en digital postkasse på borger.dk.

Hvis brevet eller mailen indeholder personfølsomme eller fortrolige oplysninger, skal du benytte Digital Post eller fjernprint.

Almindelig mail må kun benyttes hvis brevet eller mailen ikke indeholder personfølsomme eller fortrolige oplysninger.

Brevet behøver ikke underskrift, men afsenderoplysninger og sagsbehandlernavn skal tydeligt fremgå af henvendelsen.

Bemærk, at lovgivning kan kræve underskrift. I så fald kan underskrift sættes ind som faksimile.

Med virksomheder og foreninger

Udgående

Brug som udgangspunkt digital kommunikation.

Den sikre måde er at benytte Digital Post via outlook, doc2mail eller I/O-manager eller fjernprint via doc2mail eller I/O-manager.

Hvis brevet eller mailen indeholder personfølsomme eller fortrolige oplysninger, skal du benytte Digital Post eller fjernprint.

Almindelig mail må kun benyttes, hvis brevet eller mailen ikke indeholder personfølsomme eller fortrolige oplysninger.

Brevet behøver ikke underskrift, men afsenderoplysninger og sagsbehandlernavn skal tydeligt fremgå af brevet.

Med andre myndigheder

Udgående

Al skriftlig kommunikation skal altid foregå digitalt.

Hvis henvendelsen indeholder personfølsomme eller fortrolige oplysninger skal du benytte Sikker mail eller Digital Post.

Kender du mail-adresse på den modtagende afdeling eller medarbejder, bør du sende henvendelsen via Sikker mail. Tjek i outlook om mail-adressen er omfattet af Direkte adressering (=tunnelmail).

Du kan også anvende Sikker mail, hvis du kun kender hoved-mailadressen og denne er omfattet af Direkte adressering.

Kender du ikke mail-adressen til modtageren, skal du sende henvendelsen til myndighedens Digital Post via outlook, doc2mail eller I/O-manager ved at indtaste myndighedens CVR-nummer og eventuelt P-nummer.

Almindelig mail må kun benyttes, hvis brevet eller mailen ikke indeholder personfølsomme eller fortrolige oplysninger.

Brevet behøver ikke underskrift. Afsenderoplysninger og sagsbehandlernavn skal tydeligt fremgå af henvendelsen.

Indgående

Anbefal altid borgerne at gå på borger.dk og send deres skriftlige henvendelse via Digital Post.

Den er oprettet med emner og organisationsdiagrammet, som er med til at sikre, at henvendelsen rammer så tæt på rette modtager, som muligt.

Indgående

Anbefal altid virksomheder og foreninger at gå på virk.dk for at sende deres skriftlige henvendelse via Digital Post.

Den er oprettet med emner og organisationsdiagrammet, som er med til at sikre, at henvendelsen rammer så tæt på rette modtager, som muligt.

Aftal eventuelt noget andet med jeres daglige samarbejdsparter. Husk, at henvendelser med personfølsomme og fortrolige oplysninger kun må sendes via Digital Post eller Sikker mail.

Indgående

Anbefal dine samarbejdsparter at anvende enten Sikker mail (= tunnelmail), da den derved kan lande så tæt på rette sagsbehandler/medarbejder som muligt.

Samarbejdspartnerne kan også anvende doc2mail, I/O Manager eller anden løsning, som sender henvendelsen til Varde Kommunes Digital Post. Anbefal i disse tilfælde, at samarbejdspartneren er opmærksom på at navngive henvendelsen på en måde, så det nemt kan videreføres til rette afdeling.

Har samarbejdspartner adgang til virk.dk, kan de også sende deres henvendelse til Varde Kommune denne vej. Derved lander henvendelsen, der hvor vi har sat den op til at lande (lokalt eller i hovedpostkassen) til viderefordeling.