

שם ההוראה: תהליך כתיבת דואר אלקטרוני, שליחה, קבלה, תיעוד ושמירה	מס' ההוראה: 6.1.05	עדכון מס': 1
תאריך הוראה קודם: 24.05.07	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 1
מתוך: 3		

1. מטרת ההוראה

מטרת ההוראה הינה להגדיר, להבהיר ולתעד את מדיניות כתיבת דואר אלקטרוני הנושא את שם המתחם @shoham.muni.il. ההוראה תגדיר את אופן שליחת המייל, קבלת מייל, תיעוד ושמירה במטרה לאפשר מתן שירות מקוון טוב ויעיל.

2. הגדרות

- 2.1** "שם מתחם" – שם המתחם shoham.muni.il הוא שם ייחודי בעולם הנרכש מארגון האינטרנט העולמי. כתובת דוא"ל הנושאת שם זה מזהה באופן חד ערכי את הארגון מחד ואת שולחו מאידך.
- 2.2** "שליחת מייל" – דוא"ל הנשלח בצורה ישירה (באמצעות המחשב המקומי) או עקיפה (באמצעות חיבור לשרת המועצה מהבית) משרת מועצה מקומית שוהם ועונה לשם מתחם Shoham.muni.il
- 2.3** "קבלת מייל" – דוא"ל המתקבל בצורה ישירה (באמצעות המחשב המקומי) או עקיפה (באמצעות חיבור לשרת המועצה מהבית) לשרת מועצה מקומית שוהם ועונה לשם מתחם Shoham.muni.il

3. תוכן ההוראה

- 3.1** עקרונות מדיניות, שליחה, קבלה, תיעוד ושמירה של מיילים בח.מ.ש הם:
- 3.1.1** הודעת דוא"ל הנשלחת מח.מ.ש תכיל את המרכיבים הבאים:
- נושא ברור ומפורט (מאפשר אחזור קל ונח של הודעות דוא"ל)
 - מכותבים (במידת הצורך)
 - חתימה אלקטרונית הנושאת את שם הכותב, תיאור המשרה, טלפון ופקס.
- 3.1.2** הודעת דוא"ל המתקבלת בח.מ.ש, לאחר קריאתה תעבור התהליך הנ"ל.
- מייל הקשור לפעילות ח.מ.ש יישמר ויתועד.

עדכון מס': 1	מס' ההוראה: 6.1.05	שם ההוראה: תהליך כתיבת דואר אלקטרוני, שליחה, קבלה, תיעוד ושמירה	
מתוך: 3	דף מס': 2	תאריך עדכון: 1.12.10	תאריך הוראה קודם: 24.05.07

- מייל פרטי ימחק מתיבת הדוא"ל הנכנס ומתיבת הפריטים שנמחקו. (לחיצה על מקשים Shift + Delete, תמחק המייל באופן אוטומאטי גם מתיקיית הפריטים שנמחקו).
- 3.1.3.** תיעוד - הודעות דוא"ל רגישות וחשובות הנשלחות ואו מתקבלות בח.מ.ש יודפסו וישמרו. היחס להודעות אלו יהיה כמסמך ארגוני לכל דבר ועניין.
- 3.1.4.** שמירה – הודעות דוא"ל הנשלחות ואו מתקבלות בח.מ.ש יישמרו בתיקיות ח.מ.ש.
- 3.1.5.** הודעת דוא"ל הנשלחת מח.מ.ש תכיל את כללי הכיתוב הבאים –
 - שמירה על מבנה היררכי ארגוני, ובכללה פניה ואו ידוע הממונה הישיר על כל פניה. האמור למעט פניות אישיות.
 - שמירה על הבחנת ביצוע (אל, To) והבחנת יידוע (לידיעה, עותק, Bc)
- 3.1.6.** זמן תגובה למייל
 - מייל פנימי - עד 24 שעות מקבלת המייל
 - מייל מגורם חיצוני – יידוע על קבלת המייל, עד 48 שעות. **טיפול**, בהתאם לאמנת השירות ולכללי מנהל תקין
- 3.1.7.** ניקוי תיבת הדוא"ל – מידי שבוע תנוקה תיבת המייל מפריטים לא רלוונטיים, הודעות דוא"ל זבל ופריטים שנמחקו. מחיקת הפריטים תבוצע ע"י הקשת Shift + Delete (פעולה המבטיחה ניקיון מוחלט)
- 3.1.8.** "מסייע מחוץ למשרד" – עובד הנמצא בחופש, שבתון, מילואים, השתלמות וכל פעולה אחרת הדורשת היעדרות של מעל 48 שעות, נדרש להפעיל "מסייע מחוץ למשרד" תוך ציון תאריך חזרה לפעילות.
- 3.1.9.** יש להימנע להוציא דוא"ל הנושא את שם מתחם Shoham.muni.il שאינו עוסק בפעילות ח.מ.ש/המועצה. ניתן לשלוח דוא"ל פרטי דרך ספקי שירות חיצוניים כדוגמת Gmail, Walla ...
- 3.1.10.** באחריות המשתמשים לעדכן את עמיתיהם על איסור קבלת דוא"ל שלא עוסק בפעילותה השוטפת של ח.מ.ש/ של המועצה, שולח שלא יעמוד בכללים אלו יחסם.
- 3.1.11.** יש להימנע מהפצה כללית של נושאים שאינם קשורים לעבודת ח.מ.ש/המועצה השוטפת.

שם ההוראה: תהליך כתיבת דואר אלקטרוני, שליחה, קבלה, תיעוד ושמירה		מס' ההוראה: 6.1.05	עדכון מס': 1
תאריך הוראה קודם: 24.05.07	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 3	מתוך: 3

4. אחריות ביצוע

- 4.1. אחראי ראשי – ממונה על מערכות מידע
- 4.2. בעלי התפקיד בח.מ.ש בכל רמות ההירארכיה הארגונית.

5. מסמכים ישימים

א.מ.ל.

6. נספחים

א.מ.ל.

7. תפוצה

- 7.1. כל בעלי התפקיד בח.מ.ש.

תפקיד: ממונה על מערכות מידע	כותב ההוראה: מר אורן חכם
תפקיד: מנהלת החברה העירונית	מאשר ההוראה: גב' גבי הדר