**ШАБЛОН**

**приказа о стандартах рабочей переписки по электронной почте в учреждении**

**О стандартах рабочей переписки по электронной почте в учреждении**

В целях повышения культуры деловой переписки в *название учреждения* (далее — Учреждении), в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, утвержденными приказом Учреждения от *дата и реквизиты приказа*, приказываю

1. Установить следующее:

1.1. Корпоративная электронная почта с доменным именем веб-сайтов Учреждения (далее — корпоративная электронная почта) создается в обязательном порядке каждому работнику при оформлении на работу (заполнении входного листа) *название ответственного структурного подразделения или должностей* Учреждения.

1.2. В целях упрощения коммуникации внутри Учреждения могут создаваться рассылки, объединяющие несколько корпоративных электронных почт работников Учреждения.

1.2.1. Для направления писем всем работникам Учреждения используется рассылка *название электронной почты рассылки (например, all@site-name.ru)*,

1.2.2. Для направления писем генеральному директору, его помощнику, заместителям генерального директора, руководителям структурных подразделений и их заместителям используется рассылка *название электронной почты рассылки (например, heads@site-name.ru)*.

1.3. При увольнении работника (заполнении обходного листа) доступ уволенного к корпоративной электронной почте блокируется *название ответственного структурного подразделения или должностей* Учреждения. На корпоративной электронной почте уволенного работника создается автоматический ответ на все входящие письма, сообщающий о том, что сотрудник более не работает в Учреждении и к кому можно обратиться вместо него(нее).

1.4. При необходимости по согласованию с генеральным директором Учреждения почта уволенного сотрудника может быть удалена.

1. Работникам Учреждения:

2.1. Вести рабочую переписку по электронной почте только с использованием корпоративных электронных почт.

2.2. Проверять перед отправкой письма на предмет орфографических, грамматических и стилистических ошибок.

2.3. При ведении переписки с корпоративных электронных почт с доменным именем сайте Учреждения сотрудникам использовать подписи в соответствии с шаблоном в приложении 1.

2.4. При ведении переписки с корпоративных электронных почт руководствоваться рекомендациями в приложении 2.

1. *Название ответственного структурного подразделения или должности* поддерживать актуальность списков рассылки, указанных в пунктах 1.2.1 и 1.2.2.
2. *Название ответственных должностей* проверять общую почту Учреждения *название общей почты (например,* [*muzey@site-name.ru*](mailto:muzey@site-name.ru)*)* не реже одного раза в 30 минут и пересылать входящие письма сотрудникам Учреждения, к компетенции которых они относятся.
3. Название отдела (отдел кадров, дирекция, канцелярия и т.п.) ознакамливать с данным приказом сотрудников, нанимаемых в Библиотеку при оформлении трудоустройства.
4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к приказу *название учреждения*  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ |

**ШАБЛОН**

**для корпоративной электронной почты сотрудника**

С уважением,

Имя Отчество Фамилия,

должность,

структурное подразделение

ваш e-mail

+7 495 000 00 00, доб. 000

+7 000 000 00 00

Название учреждения

**Пояснения по заполнению шаблона почты сотрудника**

1. Для использования шаблон необходимо скопировать и добавить в автоматическую электронную подпись. В персональные поля необходимо ввести свои данные.
2. К названию Учреждения привязывается гиперссылка на официальный адрес Учреждения[[1]](#footnote-1).
3. Отчество указывается по желанию.
4. Руководители структурных подразделений пишут должность, используя слово «руководитель», *например, руководитель отдела эксплуатации.*
5. Для отдельных сотрудников допускается указание вместо должности или вместе с должностью той роли, которую они играют в Учреждении. Это делается для того, чтобы коллегам и партнерам Учреждения было проще понять, какие вопросы можно обсуждать с каждым конкретным сотрудником. Примеры ролей: технический директор, арт-директор, куратор проекта *название проекта* и т.п.
6. Мобильный телефон сотрудник указывает по желанию.
7. В подпись можно вносить изменения в отдельном письме перед его отправлением, поэтому у сотрудников есть возможность удалять или дописывать отчество или мобильный телефон в каждом конкретном случае.

О том, как создать автоматическую электронную подпись и добавить туда гиперссылки, можно подробное прочитать тут: *ссылка на инструкцию в используемом учреждением почтовом клиенте (например, для Яндекс.Почты — https://yandex.ru/support/mail-new/web/preferences/about-sender.html#signature).*

Сделав подпись, необходимо отправить тестовое письмо коллеге из своего отдела и убедиться, что все правильно сохранилось, включая гиперссылки. Сверьте результат с образцом ниже:

*Привести образец подписи по примеру:*

С уважением,

Иван Иванович Иванов,

старший специалист,

отдел обслуживания посетителей

i.ivanov@site-name.ru

+7 495 000 00 00, доб. 208

Музей

**Как подписывать письма, отправляемые с общих почт**

Для почты отдела необходимо создать персональные подписи для каждого сотрудника, который ей пользуется. Таким образом, на почте отдела будет несколько вариантов подписи. Когда сотрудник пишет с почты отдела (или другой общей почты), он должен использовать в конце письма свою персональную подпись.

Чтобы появилась возможность выбрать подпись на странице письма, в настройках подписи необходимо поставить галочку напротив опции «Разрешить выбор подписи на странице написания письма» (в самом низу страницы настроек подписи)[[2]](#footnote-2).

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2  к приказу *название учреждения*  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ |

**РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по коммуникации при использовании электронной почты**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Часть письма** | **Применение** | **Общие правила** |
| Тема письма | Информирует получателей, о чем ваше письмо | 1. Каждое письмо должно иметь тему. Нельзя отправлять письма без темы.  2. Тема должна быть сформулирована кратко (не более 7 слов) и отражать содержание письма.  3. Почтовые ящики сортируют письма в рамках одной темы в общую цепочку, которую удобно просматривать. Поэтому отвечать на письма необходимо через кнопку "Ответить" или "Ответить всем". Не надо создавать отдельное письмо, чтобы ответить на входящее. |
| Адресаты | Электронные почты, на которые вы отправляете письмо | 1. В общей цепочке писем необходимо отвечать всем адресатам через кнопку «Ответить всем» во всех случаях, кроме тех, когда вы сознательно хотите отправить ответ не всем участникам переписки.  2. Если вы добавляете нового адресата, отвечая на письмо, или убираете кого-то из адресатов, необходимо написать об этом другим адресатам. При необходимости, уточнить, почему вы изменили список адресатов. |
| Приветствие | Начало письма | Письмо должно начинаться с приветствия. Можно использовать, например, такие приветствия: "Добрый день, Имя Отчество!" или "Добрый день, коллеги!" |
| Обращение | Начало письма, внутри письма для писем с несколькими адресатами | 1. Приветствие в начале письма должно содержать обращение к тем, кому оно адресовано.  2. Обращение в середине письма целесообразно использовать в случае, когда следующая фраза обращена к одному или нескольким отдельным участникам переписки. |
| Основное содержание | В теле письма | Письмо обязательно должно содержать текст, из которого понятно, зачем оно отправлено адресатам и что именно они должны сделать с полученной информацией. Информация в письме должна исчерпывающе раскрывать содержание сообщения. |
| Приложенные файлы | Прикладываются к письму или загружаются на виртуальный диск и даются ссылкой | 1. В теле письма необходимо указать, какие файлы вы прикладываете. Если уместно, дать пояснения, что с ними нужно сделать.  2. Название файла должно быть лаконичным и отражать его содержание. |
| Подпись | В конце письма | *См. Приложение 1. Шаблон для корпоративной подписи в электронных почтах на доменном сайта Учреждения* |
| Восклицательные и вопросительные знаки | В теле письма | Восклицательные и вопросительные знаки выражают эмоции. Сильные эмоции неуместны в рамках деловой переписки. Не допускается дублирование знаков, а также сочетание вопросительного и восклицательного знаков, за исключением случаев цитирования. |
| Эмодзи | В теле письма | Графический язык идеограмм и смайликов используется в электронных сообщениях и веб-страницах. В письме использование эмодзи допускается в случаях, когда между вами и адресатом есть доброжелательные неформальные отношения. |

## 

1. При подготовке и выпуске приказа в конкретном учреждении в шаблоне подписи название учреждения можно заменить на логотип. В этом случае в данном пункте необходимо указать, что гиперссылка привязывается к логотипу. Адрес сайта для гиперссылки также рекомендуется вставить в этот пункт.  
   Указывать в подписи одновременно и название учреждения и логотип не рекомендуется. Необходимо выбрать.  
   Под логотипом организации учреждение также может дать иконки социальных сетей с гиперссылками на свои страницы в них. [↑](#footnote-ref-1)
2. Данный пример указан для сервиса Яндекс.Почта. В приказе Учреждения необходимо дать инструкцию, подходящую для используемого почтового сервиса. [↑](#footnote-ref-2)