

Arbeitsanweisung

E-Mail Korrespondenz; Ablageportal des Jobcenters Frankfurt – A.2

<u>Anwendungsbereich:</u> Alle	<u>Aktenzeichen:</u> II-8020	<u>Bezeichnung alt:</u> 06/2010
<u>Nur für den internen Dienstgebrauch:</u> ja	<u>Gültig ab:</u> Sofort	<u>Gültig bis:</u> Unbefristet
Die Arbeitsanweisung mit Stand vom 02/2015 wird hiermit aufgehoben	<u>Verantwortlich:</u> GF	<u>Freigabe:</u>

Zusammenfassung E-Mails werden regelmäßig sowohl im internen Dienstbetrieb, als auch im Kontakt mit Dritten als Kommunikationsmedium genutzt. E-Mails finden auf diesem Weg auch zunehmend Eingang in Vorgänge des Jobcenters Frankfurt am Main (Akten), die ggf. auch von Dritten eingesehen oder verwertet werden (z.B. Anwälte, Revisionen, Gerichte). Ein einheitlicher Auftritt des Jobcenters Frankfurt ist daher auch bei der Versendung von E-Mails notwendig.

Neben der **verbindlich** zu nutzenden **einheitlichen** Signatur ist auch die Verwendung von Abwesenheitsassistenten verbindlich vorzuschreiben, um im internen Dienstbetrieb Klarheit über Abwesenheitszeiten und vorhandene Vertretungen zu schaffen.

E-Mails unterliegen als Ersatz für Geschäftsbriefe der DIN 5008:2005. Diese sind daher unter Berücksichtigung derselben Kriterien wie ein Geschäftsbrief zu gestalten und zu formulieren. Weitere Hinweise zur Nutzung von E-Mails dienen der Verbesserung der internen Kommunikation per E-Mail.

Regelung Diese Arbeitsanweisung regelt verbindlich für alle Mitarbeitenden die Inhalte und das Layout der in der E-Mail Korrespondenz zu verwendenden Signatur, beschreibt grundsätzliche Standards für die E-Mail Korrespondenz und regelt die Nutzung der internen Ablage.

Inhalte

- A) E-Mail Signatur und Abwesenheitsassistent
- B) Regeln für die die E-Mail Korrespondenz
- C) Ablage des Jobcenters Frankfurt

A) E-Mail – Signatur und Abwesenheitsassistent (Automatische Antwort)

Diese muss folgende Angaben enthalten:

1. **Mit freundlichen Grüßen**
2. **Vorname und Name des Absenders**

3. Organisationskennzeichen und Funktion

Liste der in der Auto Signatur zu verwendenden Funktionen:

Geschäftsführung	Leitung operativ Markt und Integration
Referent der Geschäftsführung	Leitung operativ Leistung
Bereichsleitung Interne Ressourcen	Leitung Büro der Geschäftsführung
Büro der Geschäftsführung	Grundsatz Leistung
Personalwirtschaft	Grundsatz Markt + Integration
Personalentwicklung	Grundsatz U 25
Beauftragte/r für den Haushalt	Grundsatz Migration + Soziales
Controlling und Finanzen	Recht + Vergabe
Verwaltung	Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt	Gleichstellungsbeauftragte
Bereichsleitung	stellv. Bereichsleitung
Teamleitung	stellv. Teamleitung
Eingangsbereich	Leistungssachbearbeitung
Markt und Integration	Persönliche/-r Ansprechpartner/-in
Geschäftsstelle	Ermittlungsdienst
Bildung- und Teilhabeleistungen	Arbeitgeberservice
Gewerbliche Jobvermittlung	Eingliederungsleistungen
Widerspruchsstelle	Datenqualitätsmanagement
Unterhalt	Ordnungswidrigkeiten
Kundenreaktionsmanagement	Fachbetreuung VerBIS / ALLEGRO / etc.
Fallmanagerin / Fallmanager	Team AV
Team I&Q	Koordination Flüchtlingsmanagement
Personalrat	Schwerbehindertenvertretung

4. Name und Anschrift des Dienstgebäudes

Liste der möglichen Gebäudeanschriften:

Jobcenter Frankfurt am Main Hainer Weg 44 60599 Frankfurt am Main	Jobcenter Frankfurt am Main Jobcenter Süd Geleitsstraße 25 60599 Frankfurt am Main
Jobcenter Frankfurt am Main Jobcenter Ost Ferdinand-Happ-Str. 22 60314 Frankfurt am Main	Jobcenter Frankfurt am Main Jobcenter West Salvador-Allende-Str.3 60487 Frankfurt am Main
Jobcenter Frankfurt am Main Jobcenter Nord Emil-von-Behring-Straße 10a 60439 Frankfurt am Main	Jobcenter Frankfurt am Main Jobcenter Höchst Kurmainzer Straße 6 65929 Frankfurt am Main
Jobcenter Frankfurt am Main JugendJobcenter Hainer Weg 44 60599 Frankfurt am Main	Jobcenter Frankfurt am Main Jobcenter Mitte Baseler Str. 35-37 60329 Frankfurt am Main
Jobcenter Frankfurt am Main Gewerbliche Jobvermittlung Baseler Str. 35-37 60329 Frankfurt am Main	

5. Telefonnummer „Tel. 069-2171-3493“.

Die Aufführung der persönlichen Rufnummer ist nur für die interne E-Mail- Korrespondenz gestattet. Ab Teamleitungsebene sowie den Mitarbeitern der zentralen Aufgabenbereiche / Stabsstellen ist die Aufführung der persönlichen Rufnummer gestattet.

6. Faxnummer Bsp.: „Fax 069-59769-456“

7. E-Mail Adresse des Teampostfaches

Bsp.: Jobcenter-Frankfurt-am-Main.Sued-817@jobcenter-ge.de

Ab Teamleitungsebene sowie den Mitarbeitern der zentralen Aufgabenbereiche / Stabsstellen ist die Aufführung der persönlichen Mailadresse gestattet.

8. Unser Internetauftritt

www.jc-frankfurt.de

Die fertige Signatur sieht Beispielhaft wie folgt aus:

Mit freundlichen Grüßen

Max Mustermann

Team 817
Leistungssachbearbeitung
Jobcenter Frankfurt am Main
Jobcenter Süd
Geleitsstraße 25
60599 Frankfurt am Main

Tel. 069-2171-3493
Fax 069-59769-456

Jobcenter-Frankfurt-am-Main.Sued-817@jobcenter-ge.de
www.jc-frankfurt.de

Die Signatur ist in der **Schriftart Arial und in der Größe 10 pt.** zu verwenden. **Name und Vorname** sind zusätzlich **fett** zu schreiben.

Nach der Zeile mit dem Namen, der Zeile „60599 Frankfurt am Main“, der Faxnummer und der Angabe der Internetseite ist jeweils eine Leerzeile zu Gunsten der besseren Lesbarkeit einzufügen.

Die Verwendung von farbiger Schrift, JCF Logos o.ä. ist nicht gestattet.

Ab einer eintägigen geplanten Abwesenheit ist in Outlook eine Automatische Antwort (Abwesenheitsassistent) zu aktivieren, die wie folgt aufzubauen ist:

Abwesenheit:

Ich bin in der Zeit vom 99.99.99 bis 99.99.99 / am nicht zu erreichen.

Eine Weiterleitung Ihrer E-Mail erfolgt nicht.

In dringenden Fällen wenden Sie sich bitte an das Postfach (Team / Haus / Funktionspostfach) oder telefonisch an (direkte Vertretung, so diese benannt ist).

„Signatur“

B) Regeln in der E-Mail Korrespondenz

Grundsätzlich gelten für dienstliche E-Mails die gleichen Höflichkeits- und Stilangaben wie für reguläre Briefe.

Einige besondere Hinweise sind wie folgt aufgeführt:

1. Sinnvoller Einsatz von E-Mails

Die Kontaktform E-Mail ist zu nutzen,

- wenn Dokumente in elektronischer Form zu verschicken sind.
- wenn mehrere Personen zeitgleich zu informieren sind.
- wenn Massenabfragen stattfinden sollen.
- wenn eine Information textlich festgehalten werden soll.

2. Auswahl des Empfängers

- Halten Sie den Empfängerkreis so eng wie möglich / so groß wie nötig.
- Zuständigkeiten sollten beachtet werden.
- Von der Option „CC“ ist Gebrauch zu machen, wenn ein Empfänger über den Inhalt lediglich in Kenntnis gesetzt werden soll.
- Verteiler sind gezielt zu wählen.
- Nutzen Sie vorhandene virtuelle Postfächer.

3. Prägnante Formulierungen

- In der Betreffzeile ist eine prägnante Formulierung zum Inhalt der Mail zu wählen. Ggf. kann auch die Angabe von Fristen erfolgen.
- Grundsätzlich sollte die E-Mail in Textform verfasst werden.
- E-Mails sind leicht verständlich zu formulieren.
- Beim Antworten sollten die entbehrlichen Teile (Weiterleitungen, vorhergehende Kommentare) heraus gelöscht werden.

4. Form

- Setzen Sie Formatierungen überlegt und gezielt ein.
- Elektronische Visitenkarten sind zu vermeiden.

5. Höflichkeit

- Verwenden Sie persönliche Anreden und Grußformeln.
- Der Inhalt ist sachlich zu formulieren.

6. Wichtigkeit

- Das Festlegen von Prioritäten ist wichtig, nicht jede E-Mail sollte mit „hochwichtig“ gekennzeichnet sein.
- Termingebundene E-Mails sind mit Verfallsdatum zu versehen.
- Eine Reaktion / Beantwortung sollte stets in angemessener Zeit erfolgen.

7. Datenschutz

- E-Mails haben den Geheimhaltungsgrad einer Postkarte.
- Vertrauliche Daten sind nicht für Dritte bestimmt.
- Personenbezogene Daten sind nicht in der Betreffzeile aufzuführen.
- Nach Möglichkeit sind keine Dateien, sondern Links auf die entsprechenden Ablageorte zu versenden.

C.) Ablage des Jobcenters Frankfurt

Das Jobcenter Frankfurt hält fachliche Inhalte, Informationen und Links zu wesentlichen Produkten auf der Ablage des Jobcenters bereit:

\\dst.baintern.de\dfs\419\Ablagen\D41920-JCFrankfurt\0_Portal\Startebene\Startseite.htm

1. Verantwortlichkeiten

Bei fehlerhaften oder veralteten Inhalten sind die Kolleginnen und Kollegen die für die Ablageinhalte zuständig sind unter Einhaltung des Dienstwegs zu informieren.

Bei technischen Anliegen, z. B. beim Anlegen neuer Ordner auf den Ebenen eins bis drei, oder bei der Vergabe von Ordnerberechtigungen auf diesen Ebenen liegt die Verantwortung bei den jeweiligen Ablageadministratoren.

Auf der Startseite des Portals befindet sich ein Kontakt-Icon. Wird dieser mit der linken Maustaste angeklickt öffnet sich eine E-Mailvorlage, die als Empfänger die Ablageportal-Verantwortlichen vorbelegt. Bei fehlerhaften Anwendungen des Portals können die Nutzer die Verantwortlichen per E-Mail informieren.

Die Informationen, die unter der Rubrik „News“ eingestellt werden, werden durch den Bereich Grundsatz zur Verfügung gestellt.

2. Regeln für Ordner und Dateien

- Es gibt keine „Tausch-Ordner“.
- Es gibt keine Ordner mit Benennungen wie z.B. „Sonstiges“, „Allgemeines“ oder „Verschiedenes“, in denen Dokumente eingefügt werden, die sich ad hoc nicht anderweitig zuordnen lassen.
- Dateien und Ordner, die zentral zur Verfügung stehen, werden nicht nochmals lokal gespeichert.
- Listen, die zur Bearbeitung zur Verfügung gestellt werden, dürfen nur ausgefüllt und nicht verändert werden.
- Sonderregelungen oder individuelle Kleinlösungen, die nicht zentral zur Verfügung stehen, dürfen lokal erstellt und in den Ablagen einmal abgespeichert werden.
- Beim Anlegen von Dokumenten wird keine automatische Aktualisierung des Datums im Dokument eingerichtet.
- Dokumente sollten möglichst als PDF abgespeichert werden. Dabei ist zu berücksichtigen, dass Verlinkungen in Word-Dokumenten nach der Umwandlung in PDF nicht mehr zur Verfügung stehen.
- Dokumente in der Ablage erhalten alle eine Standardbezeichnung entsprechend folgender Logik: JJMMTT_Titel Beispiel: *130417_Telefonverzeichnis*
- Dabei ist darauf zu achten, dass:
 - der Titel auf den konkreten Inhalt des Dokuments schließen lässt,
 - der Titel möglichst kurz sein sollte,
 - Leerzeichen durch Unterstriche ersetzt werden, um eine eventuelle Verlinkung des Dokuments zu ermöglichen.
- Vorlagen sind grundsätzlich in der BK-Vorlagenverwaltung zu hinterlegen und nicht als „Vorlagen“ in den Ablagen.
- Um die mehrfache Speicherung von Dokumenten in den Ablagen zu verhindern, werden bei der Bekanntgabe von Neuerungen Verlinkungen und keine Kopien der Dokumente versendet.
- Dateien dürfen nur von Kolleginnen und Kollegen geändert werden, die über eine Änderungsberechtigung verfügen. Beim Versuch, Dateien zu speichern ohne die entsprechende Berechtigung, wird eine temporäre Datei erstellt, die zu löschen ist. Die Ablageverantwortlichen müssten die Ordner in regelmäßigen Abständen sichten und die Temp-Dateien entfernen, um die Übersichtlichkeit und Aktualität der Ablageinhalte sicherzustellen.
- Ordner und Dokumente, die aus den alten Ablagen übertragen werden, dürfen nicht verschoben, sondern nur kopiert werden, da sonst alte Berechtigungen und Sicherheitsgruppen übertragen werden.

3. Sicherheit

Es gibt Informationen, die nicht allen Mitarbeitenden des Jobcenter Frankfurt a. M. zur Verfügung stehen sollten oder dürfen. Dies sind beispielsweise teaminterne Informationen oder Unterlagen, die dem Sozialdatenschutz unterliegen.

Daher wurde ein Berechtigungskonzept entwickelt, das durch die Nutzung von Sicherheitsgruppen eine Filterung von einzelnen Berechtigungen ermöglicht.

Beim Stellen von Benutzeranträgen für neue Kolleginnen und Kollegen, beim Wechsel von Kolleginnen und Kollegen innerhalb des Jobcenters und beim Ausscheiden von Mitarbeitenden ist zwingend darauf zu achten, dass diese aus den Sicherheitsgruppen entsprechend des Berechtigungskonzepts (siehe Link) herausgenommen oder in die Gruppen hinzugefügt werden.

\\Dst.baintern.de\dfs\419\Ablagen\D41920-JCFrankfurt\0_Portal\Ablage-Regelungen\130614_Anleitung_Benutzeranträge.pdf

In keinem Fall dürfen Ordnerzugriffe für einzelne Mitarbeitende eingerichtet werden.

4. Aktualität

Die Dokumente und die genutzten Verlinkungen in den Ablagen sollten grundsätzlich aktuell sein. Dokumente, deren Inhalte veraltet sind oder die aus anderen Gründen nicht mehr benötigt werden, werden gelöscht. Dokumente, für die allgemeine Archivierungsfristen vorliegen, stehen in Papierform zur Verfügung und werden daher in elektronischer Form ebenfalls gelöscht.

- Darüber hinaus werden
- Arbeitslisten, die abschließend ausgefüllt wurden,
- Dokumente zu abgeschlossenen Projekten, für die eine Gesamtauswertung vorliegt und
- Unterlagen, die Angaben enthalten, die dem Datenschutz unterliegen, gelöscht.

Informationen, die unter der Rubrik „News“ auf der Startseite der webbasierten Oberfläche und den Seiten der Fachbereiche Eingangsbereich, Leistung und M+I hinterlegt werden, erscheinen dort maximal sechs Wochen, ehe sie gelöscht werden.

5. Aufbewahrung von Dokumenten – Aufbewahrungsablage

Es wird eine Ablage eingerichtet, die auf der ersten und zweiten Ebene Ordner mit denselben Bezeichnungen wie die webbasierte Oberfläche enthält. Auf der dritten Ebene befinden sich Halbjahresordner. In diesen werden Dokumente, die nicht mehr genutzt werden, aber nicht gelöscht werden sollen, abgelegt. Die Ordner werden nach zwei Jahren gelöscht.

Beispiel: Ordner 1.Hj_13 kann am 01.07.15 gelöscht werden.

Auf welche Dokumente die o.a. Beschreibung zutrifft, wird durch die Vertretungen der Fachbereiche entschieden. Zuständig für das Einstellen und Löschen von Dokumenten sind die Kolleginnen und Kollegen, die für dieselben Bereiche in den regulären Ablagen zuständig sind. Die Verantwortlichen werden halbjährlich per E-Mail durch die Leitung des Büros der Geschäftsführung an das Löschen der Halbjahresordner erinnert.

gez.

Claudia Czernohorsky-Grüneberg
Geschäftsführerin