*Додаток 17*

*до Регламенту*

*виконавчого комітету*

*міської ради*

***ІНСТРУКЦІЯ  
про порядок використання електронної пошти***

***у виконавчому комітеті міської ради***

***1. Загальні положення***

1.1. Інструкція про порядок використання електронної пошти (надалі – Інструкція) розроблена з урахуванням вимог Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг».

1.2. Інструкція встановлює єдиний порядок відправки та отримання електронної пошти, порядок роботи з документами, отриманих електронною поштою, їх обліку, і носить обов'язковий характер під час використання електронної пошти у виконавчому комітеті міської ради.

1.3. Керівники відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради повинні:

- ознайомлювати всіх прийнятих на роботу осіб з вимогами Інструкції;

- здійснювати контроль за додержанням вимог Інструкції щодо відправки та отримання електронної пошти, порядку роботи з документами, отриманими електронною поштою, та їх обліку.

1.4. Особи, відповідальні за роботу з електронною поштою:

- забезпечують контроль за нормальним функціонуванням електронної пошти;

- здійснюють відправку, отримання, реєстрацію та друк електронних листів;

- у разі виникнення технічних проблем у роботі електронної пошти інформують про це відділ інформатизації;

- раз на місяць виконують резервне копіювання поштової бази (при наявності функції резервного копіювання у програмі-клієнті електронної пошти).

***2. Підготовка та відправка електронної пошти***

2.1. Відправка електронної пошти здійснюється особами, відпові-дальними за роботу з нею, за замовленням відправників.

*Продовження додатка 17*

2.2. Відправка листів здійснюється тільки з електронних адрес, закріплених за відділами, управліннями, іншими виконавчими органами міської ради.

2.3. Відправка листів електронною поштою здійснюється тільки після їх перевірки на наявність комп'ютерних вірусів. Забороняється відправка електронних листів, що містять комп'ютерні віруси.

2.4. Реєстрація відправлених листів проводиться в журналі обліку вихідної електронної пошти (зразок наведено нижче).

2.5. При формуванні електронного листа в рядку «Кому» зазначається одна або декілька електронних адрес.

2.6. При формуванні електронного листа в рядку «Тема» зазначається його зміст у стислому вигляді. Якщо кінцевий адресат не має власної електронної адреси, в електронному листі треба зазначити, кому адресована передана інформація (якщо ця інформація відсутня в рядку «Тема»). Рядок «Тема» заповнюється обов'язково.

2.7. У випадку приєднання файлів у листі необхідно давати стислу інформацію про файли, що приєднуються.

2.8. Сумарний обсяг файлів, що приєднуються до електронного листа, не повинен перевищувати 10 Мегабайт (Mb).

2.9. Архівні файли мають бути у форматі «ZIP-архіву».

2.10. Кожен електронний лист має бути підписаним. Підпис складається з таких рядків:

- посада та назва підрозділу;

- ініціалта прізвище;

- код міжміського зв'язку та номер телефону;

- e-mail.

2.11. Якщо під час відправки електронного листа було зазначено режим:

- «Підтвердження отримання», то після його доставки до поштової скриньки в автоматичному режимі буде надіслано повідомлення про отримання його адресатом;

- «Підтвердження прочитання», то після доставки листа до поштової скриньки та підтвердження адресатом у ручному режимі прочитання отриманого листа буде надіслано повідомлення про прочитання його адресатом.

2.12. Режими «Підтвердження отримання» та «Підтвердження прочитання» можна використовувати одночасно.

*Продовження додатка 17*

2.13. Після відправки листів електронною поштою працівники, відповідальні за роботу з електронною поштою, здійснюють контроль за надходженням підтверджень від адресатів про отримання електронних листів.

***3. Отримання, реєстрація та обробка електронної пошти***

3.1. Оператори електронної пошти зобов'язані перевіряти електронну поштову скриньку не менше 1 разу на годину.

3.2. Після отримання нових повідомлень електронною поштою оператори у відділах, управліннях та інших виконавчих органах міської ради:

- читають кожне повідомлення та перевіряють коректність змісту приєднаних файлів;

- у разі отримання електронного листа, який містить комп'ютерні віруси, надсилають відправнику повідомлення про їхнаявність у листі та необхідність відправки нового листа і вилучають інфікований електронний лист з папки «Вхідні»;

- надсилають електронною поштою підтвердження про отримання пові-домлення відправнику (якщо про це є повідомлення в листі) або повідомлення про проблеми з читанням надісланого;

- реєструють повідомлення в журналі обліку вхідної електронної пошти (зразок наведено нижче);

- у разі потреби друкують зміст електронного листа та додані файли;

- передають надруковані листи та додані файли в друкованому або електронному вигляді адресатам під підпис про їх отримання.

3.3. Якщо в тексті отриманого електронного листа є повідомлення про підтвердження його отримання, необхідно негайно відправити автоматично сформований лист з підтвердженням або надіслати відповідь адресату про отримання листа за допомогою кнопки «Відповісти» та введення відповідного виразу про отримання листа.

3.4. У разі неможливості прочитати зміст електронного листа в результаті збою при передачі, відправнику необхідно надіслати відповідне повідомлення.

***4. Відповідальність користувачів електронної пошти***

Працівники, відповідальні за роботу з електронною поштою, несуть персональну відповідальність за правильність надання інформації, що відправляється електронною поштою, недопущення отримання інформації з системи особами, які не мають відповідних повноважень, та збереження таємниці власного ключа доступу до системи електронної пошти.

*Продовження додатка 17*

***Зразки***

***журналів обліку вихідної та вхідної електронної пошти***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
*(електронна адреса, прізвище, ім'я, по батькові користувача, назва**відділу, управління, іншого виконавчого органу міської ради)*

**ЖУРНАЛ ОБЛІКУ  
вихідної електронної пошти**

**з \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***№ з/п*** | ***Дата  відправки*** | ***Відправник*** | ***Отримувач*** | ***Тема  листа*** |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(*підпис користувача електронної пошти)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
*(електронна адреса, прізвище, ім'я, по батькові користувача, назва відділу, управління,* *іншого виконавчого органу міської ради)*

**ЖУРНАЛ ОБЛІКУ  
вхідної електронної пошти**

**з \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***№ з/п*** | ***Дата  відправки*** | ***Дата  отримання*** | ***Відправник*** | ***Тема  листа*** |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
*(підпис користувача електронної пошти)*