

JobCenterverfügung 1 / 2010 vom 29.01.2010	Geschäftszeichen 7GF – II – 5020 / II - 5210 Gültig ab: 01.02.2010
JobCenter Pankow	

Umgang mit elektronischer Post (E-Mail)

1. Allgemeines

Grundlage der JobCenterverfügung für den Umgang mit elektronischer Post (E-Mail) ist die HEGA 09/2009 – 21 – Aktenordnung einschl. der Regelung zum elektronischen Ablagesystem der BA (AO) vom 20.09.2009.

http://www.baintern.de/nn_583974/zentraler-Content/HEGA/2009/09/HEGA-09-2009-VV-Aktenordnung.html

Schützenswerte bzw. vertrauliche Daten, insbesondere Sozialdaten und personenbezogene Daten, dürfen aus Sicherheitsgründen nicht per E-Mail übermittelt werden. Beim Umgang mit E-Mails sind insbesondere zu beachten:

- Einhaltung der Regelungen zur Unterschriftsbefugnis bzw. des Dienstwegs
- Benutzerhandbuch Cosima (BHB Cosima)
- Dienstvereinbarung IKT
- IT-Sicherheitsrichtlinie 05 – Nutzung von E-Mail
- IT-Sicherheitsrichtlinie 01 – zur IT-Sicherheit von Geschäftsinformationen
- IT-Sicherheitsrichtlinie 02 – Klassifizierung von Geschäftsinformationen

Für die E-Mail-Kommunikation mit den Kunden (externe Post) sind die funktions- und organisationsbezogenen, virtuellen Postfächer als Adressaten und Empfänger für Mails zu verwenden / anzugeben.

Für die E-Mail-Kommunikation innerhalb des JobCenters (interne Post) sind ebenfalls die funktions- und organisationsbezogenen, virtuellen Postfächer zu verwenden/anzugeben.

Die in der globalen Adressliste im Outlook-Adressbuch neben den personenbezogenen E-Mail-Adressen alphabetisch sortierten E-Mail-Verteiler sind nur innerhalb der Bundesagentur nutzbar. Außerhalb des BA-Mailverbundes können diese Verteiler nicht adressiert werden.

2. Eingang von E-Mails und Weiterleitung innerhalb des JobCenters

E-Mails sind elektronische Dokumente und damit auch als solche zu behandeln. Eingehende Mails sind zeitnah auszuwerten.

Allgemeinverbindliche E-Mails sind nach vollständiger Erledigung durch die zuständige Bereichsleiterin unter Angabe des Eingangsdatums sowie eines entsprechenden Namens (s. auch Nr. 3.1 - Betreffzeile) unter dem federführenden Aktenzeichen beim entsprechenden Vorgang abzulegen.

Für die Abarbeitung des zentralen elektronischen Postfachs (z.B. Pankow-JobCenter@arge-sgb2.de) sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Postverteilstelle verantwortlich. Eingänge sind in elektronischer Form an die zuständigen Teams weiterzuleiten.

Für jedes Team ist durch die verantwortliche Führungskraft – sofern diese die Aufgabe nicht selbst wahrnimmt - eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter sowie mindestens eine Vertreterin bzw. ein Vertreter zu benennen, die/der für die Weiterleitung der im Postfach des Teams eingehenden Mails verantwortlich ist. Die übrigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Teams sind über diese Entscheidung zu informieren.

Wenn am Inhalt der Mail erkennbar ist, dass diese offensichtlich fehlgeleitet wurde, ist sie an die richtige Empfängerin / den richtigen Empfänger - sofern möglich, an das jeweilige organisationsbezogene Postfach - weiterzuleiten, sofern diese/dieser zweifelsfrei erkennbar ist. Der Absender der Mail ist dabei unter Cc. aufzunehmen. Wenn die richtige Empfängerin bzw. der richtige Empfänger der Mail nicht erkennbar ist, ist die Absenderin / der Absender über die fehlerhafte Adressierung der Mail zu informieren. Im Anschluss ist die Mail, insbesondere bei persönlichen oder vertraulichen Nachrichten, umgehend zu löschen.

3. Bearbeitung und Ablage von E-Mails in den Teams

Die Teams regeln die täglich mehrmalige Sichtung des Posteingangs in den entsprechenden Postfächern und die sich aus den eingegangenen Mails ergebenden Aufgabenerledigungen in eigener Zuständigkeit.

In den Leistungsteams sind die eingegangene E-Mail unverzüglich zu bearbeiten und das Ergebnis bzw. die Erledigung ist in der Leistungsakte zu dokumentieren.

In den IuB Teams sind die eingegangene E-Mail und die sich daraus ergebenden Aufgabenerledigungen in Verbis als Historieneintrag des jeweiligen Kunden aufzunehmen.

Allgemeinverbindliche E-Mails sind nach vollständiger Erledigung durch die Bereichsleiter unter Angabe des Eingangsdatums sowie eines entsprechenden Namens (s. auch Nr. 4.1 - Betreffzeile) unter dem federführenden Aktenzeichen beim entsprechenden Vorgang abzulegen.

Nach Erledigung ist die Mail umgehend zu löschen.

Werden E-Mails anstelle eines Telefonats verschickt, was insbesondere beim Versand an persönliche Empfänger der Fall sein wird, so kann die jeweilige Bearbeiterin bzw. der jeweilige Bearbeiter die E-Mail im eigenen Namen versenden.

Dabei ist nach der Hausmitteilung 04/09 des JobCenters Pankow zur **HEGA 06/09 - 17 Einheitliches Erscheinungsbild der BA 2.0** zu verfahren.

[\\N2037955\Ablagen\D95504-Jobcenter\Büro\Mitteilungen_Büro_GF\2009\Hausmitteilung_04-09](#)

Hieb
Geschäftsführer