

# Arbeitsanweisung

## E-Mail Korrespondenz – 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
<b>Die Arbeitsanweisung mit Stand vom 03.05.2018 wird hiermit aufgehoben</b>	<u>Verantwortlich:</u> GF	<u>Freigabe:</u> <b>06.02.2020</b>

**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 Eingang in Vorgänge des Jobcenters Frankfurt am Main, 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 Vertretungen zu gewährleisten.

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 Inhalte und Layout der in der E-Mail Korrespondenz zu verwendenden Signatur und beschreibt grundsätzliche Standards für die E-Mail Korrespondenz.

**Inhalte** A) E-Mail Signatur und Abwesenheitsassistent  
B) Regeln für die die E-Mail Korrespondenz

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

Diese muss folgende Angaben enthalten:

#### 1. Mit freundlichen Grüßen

## 2. Im Auftrag

Alle Mitarbeitenden des JCF unterschreiben sowohl im Brief- als auch Mailverkehr „**Im Auftrag**“ (der Geschäftsführung). Ausgenommen hiervon sind neben der Geschäftsführung die Gleichstellungsbeauftragte, der Personalrat, der / die behördliche Datenschutzbeauftragte, die Schwerbehindertenvertretung sowie die / der AGG Beauftragte jeweils in Ausübung der entsprechenden Funktion. Diese Regelung gilt ebenfalls für die jeweilige Stellvertretung in Ausübung der Funktion.

## 3. Vorname und Name des Absenders / der Absenderin

## 4. Organisationskennzeichen und Funktion

Die jeweilige Organisationseinheit und persönliche Funktion(en) sind gem. aktuell gültigem Organigramm des JCF zu benennen.

Sonderprojekte **oder Funktionen**, die nicht im Organigramm aufgeführt werden, sind ebenfalls in der Signatur abzubilden.

z.B.

817 Leistungssachbearbeitung	873 Persönliche Ansprechpartnerin VerBIS-Fachbetreuerin	8 WS Widerspruchsstelle
---------------------------------	---	----------------------------

## 5. 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 <b>Bolongarostr. 82</b> 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

## 6. Telefonnummer „Tel. 069-2171-3493“.

Grundsätzlich kann die Rufnummer des Service – Centers als Rufnummer geführt werden. Die persönliche Rufnummer kann zusätzlich oder stattdessen angegeben werden.

Ab Teamleitungsebene sowie für Mitarbeitende der zentralen Aufgabenbereiche / Stabsstellen ist die Aufführung der persönlichen Rufnummer grundsätzlich vorgeschrieben.

7. Faxnummer Bsp.: „Fax 069-59769-456“
8. E-Mail-Adresse des Teampostfaches

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

#### 9. Unser Internetauftritt

[www.jc-frankfurt.de](http://www.jc-frankfurt.de)

Die fertige Signatur sieht Beispielhaft wie folgt aus:

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag

**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](mailto:Jobcenter-Frankfurt-am-Main.Sued-817@jobcenter-ge.de)  
[www.jc-frankfurt.de](http://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. Hierzu gibt es keine Ausnahmeregelung.**

Ab einer eintägigen geplanten Abwesenheit ist in Outlook eine Automatische Antwort (Abwesenheitsassistent) **sowohl für intern als auch extern** 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 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 Empfänger über den Inhalt lediglich in Kenntnis gesetzt werden und keine Antwort erwartet wird.
- 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. Höflichkeit

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

### 5. 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.

### 6. Datenschutz

- E-Mails haben den Geheimhaltungsgrad einer Postkarte!
- Personenbezogene Daten sind nicht in der Betreffzeile aufzuführen.
- Nach Möglichkeit sind keine Dateien, sondern Links auf die entsprechenden Ablageorte zu versenden.
- E-Mails mit vertraulichem Inhalt (insbesondere **alle** personenbezogenen Daten sowohl von Kundinnen und Kunden als auch Mitarbeitenden) sind mit der digitalen Dienstkarte zu verschlüsseln.

gez.

Claudia Czernohorsky-Grüneberg  
Geschäftsführerin