

## TRAKŲ KŪNO KULTŪROS IR SPORTO CENTRO DARBUOTOJŲ KOMUNIKAVIMO ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ TAISYKLĖS

### I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Trakų kūno kultūros ir sporto centro (toliau – Centro) darbuotojų komunikavimo elektroniniu paštu taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja pagrindines tarnybinio etiketo nuostatas, bendraujant elektroniniu paštu, ir nustato reikalavimus elektroninio laiško parašo turiniui ir formai.

2. Taisyklės taikomos:

2.1. Centro darbuotojų tarpusavio bendravimui (toliau – vidinis bendravimas);

2.2. Centro darbuotojų bendravimui su ugdytiniais;

2.3. Centro darbuotojų bendravimui su kitomis įstaigomis, įmonėmis, organizacijomis ir institucijomis bei fiziniais asmenimis (toliau – išorinis bendravimas).

3. Centro darbuotojai, bendraudami elektroniniu paštu su Centro darbuotojais bei kitų organizacijų darbuotojais, taip pat fiziniais asmenimis naudoja darbuotojo Centro nurodytą elektroninio pašto adresą.

4. Centro darbuotojai, bendraudami elektroniniu paštu su Centro ugdytiniais, atsakydami arba rašydami laiškus, juos siunčia ugdytiniui nurodytu elektroninio pašto adresu arba naudojasi pranešimų sistema el. dienyne.

5. Apraše vartojamos sąvokos:

**Elektroninio pašto parašas** – informacija apie laišką siunčiantį Centro darbuotoją.

**Informacijos konfidencialumo apsauga** – tai užtikrinimas, kad informacija yra pasiekama tik įgaliotiems, turintiems tam teisę ir poreikį, vartotojams.

### II. SKYRIUS KOMUNIKAVIMO ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ PAGRINDINĖS NUOSTATOS

6. Kiekvienas elektroninis laiškas gali būti skirtas keliems adresatams:

6.1. laukelyje „Kam“ (angl. „To“) nurodomi pagrindiniai elektroninio laiško adresatai (tiesioginis laiško priskyrimas), kurie gali atsakyti į laišką, išskyrus atvejus, kai laiškas yra informacinio pobūdžio;

6.2. laukelyje „Kopija“ (angl. „Cc“) nurodomi adresatai, kurie turi susipažinti su informacija, o atsakyti į laišką prievolės nėra, išskyrus atvejus, kai laiško gavėjas turi svarių argumentų;

6.3. laukelis „Nematoma kopija“ (angl. „Bcc“) naudojamas tais atvejais, kai nenorima atskleisti visų adresatų grupės, pvz., siunčiant kvietimą į konferenciją. Vidiniam bendravimui laukelis „Nematoma kopija“ paprastai nenaudojamas.

7. Visi elektroniniai laišakai turi turėti temą, aiškiai atspindinčią elektroninio laiško turinį. Tema nurodoma laukelyje „Tema“ (angl. „Subject“).

8. Elektroninio laiško tekstas rašomas elektroninio pašto programų numatytuoju stiliumi, šriftu, dydžiu bei spalva, tekstas neatitraukiamas nuo paraštės. Lietuvių kalba elektroninio laiško tekstas rašomas lietuviškais simboliais, išskyrus atvejus, kai to padaryti negalima dėl techninių galimybių.

9. Į elektroninius laiškus, atsiųstus darbo dieną, darbo laiku, turi būti atsakoma per laiško siuntėjo prašomą terminą, o jeigu terminas nenurodytas – per 3 darbo dienas. Nesant galimybės pateikti prašomos informacijos, elektroninio laiško siuntėjui privalo būti nusiųstas pranešimas nurodant terminą iki kada bus atsakyta arba nurodant, kad tai nėra gavėjo veiklos sritis.

10. Į ugdytinių elektroninius laiškus, išsiųstus el. paštu arba iš el. dienyno darbo dieną, darbuotojų darbo laiku, atsakoma per 2 darbo dienas.

11. Ugdytiniai laikomi informuoti, jei laiškai jiems buvo išsiųsti ne vėliau kaip prieš 24 val., išskyrus nenumatytus atvejus (liga ir pan.).

12. Atsakymas į elektroninį laišką siunčiamas naudojant funkciją „Atsakyti“ (angl. „Reply“) arba „Atsakyti visiems“ (angl. „Reply all“) tam, kad būtų išsaugotas susirašinėjimo temos vientisumas ir užtikrinama greitesnė ir patogesnė paieška.

13. Pagrindiniai etiketo reikalavimai elektroninių laiškų tekstui:

13.1. tekstas turi būti glaustas, aiškus, be rašybos klaidų ir atitinkantis kalbos stiliaus reikalavimus;

13.2. nevirtoti didžiųjų raidžių, išskyrus vartoseną sakinio pradžioje, tikrinius pavadinimus;

13.3. saikingai vartoti ženklus, kurie pabrėžia balso toną, atsisakyti įvairių šypsenėlių;

13.4. nevirtoti humoro frazių;

13.5. nevirtoti įžeidžiančių ir žeminančių frazių ir apibūdinimų.

14. Oficialiuose elektroniniuose laiškuose, siunčiamuose iš elektroninio pašto, turi būti patvirtintas elektroninio pašto parašas (priedas nr. 1), išskyrus atvejus, jeigu susikurti parašo negalima dėl ribotų techninio įrenginio galimybių.

15. Elektroniniuose laiškuose siunčiamuose iš elektroninio pašto adreso gali būti naudojamas prierašas apie siunčiamos informacijos konfidencialumą (Priedas nr. 2).

### **III. SKYRIUS ELEKTRONINIO PAŠTO PARAŠAS**

16. Elektroninio pašto parašo pagrindinė funkcija – informuoti laiško gavėją apie laišką siunčiantį Centro darbuotoją.

17. Kiekvienas Centro darbuotojas gali susikurti kelis, pvz., skirtingomis kalbomis ar skirtingų darbinių pareigų, elektroninio pašto parašus. Darbuotojas gali susikurti dvikalbį parašą (lietuvių ir anglų kalba). Viename paraše nerekomenduojama nurodyti kelias asmens pareigybes.

18. Elektroninis pašto parašas gali būti ilgasis arba trumpasis. Inicijatyviniame laiške arba pirmą kartą atsakant į laišką, naudojamas ilgasis parašas, o tęsiant susirašinėjimą gali būti naudojamas trumpasis parašas.

19. Darbuotojas turi teisę naudoti savo Centro logotipą, tokiu atveju ilgojo elektroninio pašto paraše atskiroje eilutėje rašomas ir visas Centro pavadinimas virš adreso.

20. Centro vadovas elektroniniuose laiškuose nurodo visą pareigų pavadinimą.

### **IV. SKYRIUS PRIERAŠAS APIE SIUNČIAMOS INFORMACIJOS KONFIDENCIALUMĄ**

21. Prierašo apie siunčiamos informacijos konfidencialumą paskirtis – siekis, kad informacija disponuotų tik tam teisę turintys asmenys.

22. Prierašas apie siunčiamos informacijos konfidencialumą lietuvių ir anglų kalba pateikiamas priede Nr. 2.

### **V. SKYRIUS AUTOMATINIS PRANEŠIMAS APIE DARBUOTOJO NEBUVIMĄ DARBE, KOMUNIKAVIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU LAIKAS**

23. Darbuotojui atostogaujant arba esant ilgesnėje nei 1 dienos komandiruojęje, elektroniniame pašte privalo būti nustatytas automatinis pranešimas apie jo nebuvimą darbo vietoje, būtinai nurodant pavaduojantį asmenį ir jo kontaktus. Jeigu darbuotojas ilgesnės nei 1 dienos komandiruotės metu skaito elektroninį paštą ir vykdo funkcijas pagal elektroniniuose laiškuose suformuluotus pavedimus, tai automatinis pranešimas nenustatomas.

24. Automatinio pranešimo tekstas lietuvių ir anglų kalbomis pateikimas priede Nr. 3.

### **VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

25. Šios Taisyklės keičiamos arba pripažįstamos netekusiomis galios Centro vadovo įsakymu.

26. Su šiomis Taisyklėmis ir jų pakeitimais Centro darbuotojai supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis.
  27. Apie šias Taisykles yra informuota Centro darbo taryba.
-

Tiek popieriuje rašomo laiško, tiek ir elektroninio laiško pabaigoje yra pateikiama reikiama informacija apie siuntėją, kuri paprastai vadinama parašu. Ši kontaktinė informacija gali būti automatiškai pridama prie išsiunčiamo laiško. Taigi, galima sutaupyti šiek tiek laiko.

Visų pirma įsidėmėtina, kad didelė klaida elektroninį paštą vadinti *emeilu (imeilu)*. Tai nevertotina svetimybė. Sakykime ir rašykime lietuviškai: **elektroninis paštas, el. paštas, el. p., e. p.**

Paranku turėti kelis parašus. Paprastesnį, kuris užims mažiau vietos ir sutrumpins siuntimo laiką, ir sudėtingesnį, ilgesnį, skirtą kitiems tikslams. Prireikus vieną parašą nesunku pakeisti kitu: tereikia spustelėti dešiniuoju pelės klavišu patį parašą ir iš sąrašo išsirinkti norimąjį.

Labai gražu laišką baigti žodžiais, kuriais būtų parodyta pagarba adresatui. Dažniausiai vartojami pasakymai: **su pagarba** – iškilmingesnis arba **pagarbiai** – paprastesnis, trumpesnis. Abu šie variantai yra lygiaverčiai. Lietuviškame tekste po žodžių **su pagarba, pagarbiai kablelio nereikia**.

Patartina rašant oficialų, su darbo reikalais susijusį elektroninį laišką vengti tekstą pagyvinančių šypsenėlių ir jaustukų. Jie tinka susirašinėjant su artimesniais draugais ar kolegomis.

Oficialų darbuotojo parašą turėtų sudaryti: vardas, pavardė, pareigos, darbovietė, adresas, telefonas, elektroninis paštas. Po parašu, laikantis įstaigos politikos, gali būti atitinkama citata ar šūkis.

Prireikus duomenys gali būti papildomi. Be jau minėtųjų, gali būti nurodoma faksas, interneto svetainės adresas, tarnybos arba mokslo laipsnis (vartotini ir trumpiniai, pvz.: dr., habil. dr. (teksto pradžioje ar po taško – Habil. dr.), visi vardai, jei žmogus jų turi du ir daugiau, ne tik nacionalinis, bet ir tarptautinis telefono ryšio numeriai, taip pat namų adresas.

Rekomenduojama, kad paraše būtų pateikiami nesutrumpinti valdybų, skyrių, pareigų pavadinimai, nes laišką skaitantis kitos įstaigos asmuo gali nesuprasti siauros paskirties sutrumpinimų.

Telefonų numerių rašymo tvarką reglamentuoja Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1162 patvirtintos **Nacionalinių ir tarptautinių telefono ryšio numerių rašymo rekomendacijos**. Už jų nesilaikymą asmenys atsako teisės aktų nustatyta tvarka ir sąlygomis. Taisyklėse nurodytas telefono numerių grupavimas, simbolių vartojimas, atkreiptas dėmesys į tarpus tarp miesto kodo ir telefono numerio ir kt.

Telefono ryšio numerio skaitmenims grupuoti naudojamas tarpas. Skaitmenys grupuojami taip, kad juos būtų galima lengviau įsidėmėti, išgirsti ir pamatyti: **1234, 12 345, 12 34 56, 123 4567**.

Lietuviškame tekste gali būti rašoma:

**Telefonas** arba **Tel.;** **Faksas** arba **Faks.;** **Mobilusis telefonas** arba **Mob.**

Susirašinėjant su užsieniu rekomenduojama rašyti: **Telephone** arba **Tel.;** **Fax;** **Mobile**

arba **Mob.**

**Lietuviškame tekste žodžio faksas** negalima trumpinti *Fax.* arba *fax.*

Nurodant telefonų, faksų numerius po sutrumpinimų **tel. ir faks.** dvitaškis rašomas, kai pateikiami du ir daugiau numerių. Jei nurodomas tik vienas, dvitaškio nereikia.

**Nacionaliniai telefono ryšio numeriai** rašomi taip:

Telefonas arba Tel. (8 5) 123 4567

Faksas arba Faks. (8 5) 123 4567

Mobilusis telefonas arba Mob. tel. 8 123 45 678.

Jeigu tenka susirašinėti su užsieniu, nurodomi tarptautinio telefono ryšio numeriai.  
**Tarptautiniai telefono ryšio numeriai** rašomi taip:

Telephone arba Tel. + 370 5 123 4567

Fax + 370 5 123 4567

Mobile arba Mob. + 370 123 45 678.

**Turint kelis telefono / fakso ryšio numerius** (nesujungtus automatinės paieškos rinkimo būdu), vartojamas pasivirojo brūkšnelio simbolis „/“ – iš abiejų pusių atskiriamas tarpais, pvz.:

Tel.: (8 5) 123 4567 / 123 4567

Faks.: (8 5) 123 4567 / 123 4567.

Vargu ar verta kurti ypatingą elektroninio laiško parašo dizainą. Svarbiausia paprastumas, tačiau reikėtų atkreipti dėmesį į pasirenkamą šriftą, jo dydį, spalvą. Geriausia būtų rašyti pagrindiniais operacinės sistemos „Microsoft Windows“ šriftais, pvz.: ***Times New Roman, Arial, Courier, Verdana.***

Parašo rekvizito duomenys paprastai dėstomi iš viršaus į apačią šia tvarka: viršuje **paryškintomis raidėmis** rašomas vardas ir pavardė, žemiau mažesniu šriftu (pvz., 10, bet ne mažesniu nei 9 dydžio) – valdybos, skyriaus ir einamųjų pareigų pavadinimas. Palikus tuščią eilutę toliau rašoma darbovietė, telefonai, elektroninio pašto adresas, jei reikia, – interneto svetainės adresas, tinklalapio adresas.

Rekomenduojama, kad parašo rekvizitas nebūtų labai ilgas.

Trakų kūno kultūros ir sporto centro  
darbuotojų komunikavimo elektroniniu  
paštu 2 priedas

Šiame laiške pateikiama informacija adresuota asmeniškai tiesioginiam jos gavėjui. Laiške esanti informacija gali būti konfidenciali ir bet koks šio laiško ar jo priedų atskleidimas, naudojimas ar platinimas yra draudžiamas ir gali būti neteisėtas. Jei šį laišką gavote per klaidą, prašome nedelsiant jį ištrinti ir apie klaidą pranešti siuntėjui.

This message contains information personally and directly to the recipient. It may contain confidential information, and any unauthorized disclosure, use or dissemination either in whole or in part, is prohibited and may be unlawful. If you have received this e-mail in error, please delete this e-mail immediately and notify the sender.

Trakų kūno kultūros ir sporto centro  
darbuotojų komunikavimo elektroniniu  
paštu 3 priedas

Sveiki,

šiuo metu esu išvykęs (-usi) / atostogauju. Į Jūsų laišką galėsiu atsakyti nuo (yyyy/mm/dd).

Skubiais klausimais prašau kreiptis į (pavarduojančio asmens vardas ir pavardė, tel. +370 xx xx xx xx, el. paštas vardas.pavarde@ktu.lt). Ačiū.

Dear All, I am out of the office untill (yyyy/mm/dd).

For urgent matters, please contact (name and surname, tel +370 xx xx xx xx, e-mail name.surname@ktu.lt). Thank you.

Pagarbiai

Sincerely

Parašas / Signature