

Version

1.0

Texten har lagts in nya mall
161001. Ej andra ändringar.



Riktlinjer för mejl

Myndighetens riktlinjer för mejl anger ramarna för vår mejlanvändning och utgör ett stöd i det dagliga arbetet. Vi behöver dessa ramar för att minska risken för missförstånd och öka sannolikheten att vår kommunikation får avsedd effekt.

Vem är mottagaren?

Välj ton och tilltal medvetet. Vi ska, som i alla situationer, anpassa oss efter mottagaren och till syftet med det vi skriver.

Sätt en informativ rubrik i ämnesraden

Skriv gärna även "För åtgärd" eller "För information". Använd läskvitto sparsamt.

Håll informationen kortfattad

Ett meddelande = ett ämne. Långa meddelanden är ofta svåra att läsa, och mottagaren kan missa viktig information. Vid flera ämnen är uppdelning i flera mejl ofta att föredra. Att den viktigaste informationen kommer först, underlättar för mottagaren.

Tänk på vad du skriver och vidarebefordrar

Mejl kan lätt skickas vidare. Sekretessbelagd, eller på annat sätt känslig, information lämpar sig därför inte för mejl. Skicka inte vidare långa konversationer i onödan och mejla inte konversationer som varit del i en intern beredning till externa mottagare.

Skriv aldrig något som du inte kan stå för

Använd inte mejl på ett sätt som kan skapa missförstånd. Mejl till och från myndigheten är i regel allmänna handlingar som kan begäras ut av journalister och andra intresserade.

Tänk på att även mejl som skickas internt på Tillväxtverket kan komma att lämnas ut eller läsas av andra. Den mejladress som tillhandahålls av Tillväxtverket är främst avsedd för mejl i tjänsten.

Undvik att skicka kopia

Mejl som är skickad till en mottagare som kopia är enbart till för information, aldrig för agerande. Hemlig kopia används enbart undantagsvis.

Använd signatur

Använd avsändarsignatur, såväl externt som internt. Du är då tydlig som avsändare och mottagaren kan snabbt ringa för att diskutera oklarheter.

Kontrollera vad du skrivit

Kontrollera det du skickar, innan du trycker på sänd-knappen. Var lika noga internt, som externt. Använd stavningskontroll. Tänk på att mejl ofta förstärker det du vill ha sagt – ifrågasättande kommentarer kan låta onödigt arga och "roliga mejl" kan uppfattas som väldigt oseriösa. Avstå från att göra massutskick – oftast är intranätet ett bättre val.

Vid brådskande ärenden

Undvik mejl i vissa situationer. Vid brådskande ärenden – ring eller skicka sms. Vid

komplicerade och känsliga ärenden – ta personlig kontakt.

Vid ledighet

Lägg in ett automatiskt svarsmeddelande vid planerad frånvaro.