



משרד ראש הממשלה  
גנזך המדינה

# "אבן פינה"

## הנחיות לניהול דואר אלקטרוני

ה ג ב ל ה  
מסמך זה נועד לעיון ושימוש המשרד בלבד, אין להעתיקו, לצלמו- כולו או חלקים ממנו-  
ואין להפיצו לגורם אחר ללא קבלת אישור גנזך המדינה.  
כל המוצא מסמך זה מתבקש למסרו לתחנה הקרובה של משטרת ישראל

גרסה 1.0

אפריל, 2010

מזהה מסמך: אפ - 006-1

זכויות יוצרים : מדינת ישראל, גנזך המדינה

מחברים : מחלקת מערכות מידע וטכנולוגיה  
לפניות / שאלות : מחלקת פיקוח והדרכה

כתובת למשלוח דואר : גנזך המדינה - משרד ראש הממשלה,  
קריית בן-גוריון ירושלים, 91950

אתר הגנזך : [www.archives.gov.il](http://www.archives.gov.il)

דא"ל לבירורים : [ECM@archives.gov.il](mailto:ECM@archives.gov.il)

מספר גרסה	תאריך גרסה	הערות
1.0	07/04/2010	

מזהה מסמך : אפ - 006-1

## תוכן עניינים

4	הנחיות לניהול הודעות דואר אלקטרוני	
4	מבוא	1.
5	קהל יעד	2.
5	תכולה	3.
5	מושגי יסוד	4.
8	מדיניות ניהול דואר אלקטרוני	5.
13	הנחיות ניהול דואר אלקטרוני	6.

## הנחיות לניהול הודעות דואר אלקטרוני

### 1. מבוא

- 1.1 גנזך המדינה, הארכיון הממלכתי של מדינת ישראל (להלן – הגנזך), פועל במסגרת משרד ראש הממשלה, על פי חוק הארכיונים התשט"ו-1955 (להלן – חוק הארכיונים) והתקנות מכוחו, הקובעות את תקופות השמירה של חומר ארכיוני ונוהלי ביעור המחייבים את כל מוסדות המדינה.
- 1.2 הגנזך מפקח על ניהול ושימור חומר ארכיוני הנמצא ברשות הגופים הממשלתיים, ועל קבלת החומר שהינו בעל ערך לשמירה לצמיתות לאחריותו. מתוקף תפקידו נדרש הגנזך, בעידן הטכנולוגי, להגדיר קריטריונים לניהול, שמירה, פיקוח ובקרה על רשומות אלקטרוניות ושימורן לאורך זמן.
- 1.3 ניהול הודעות דואר אלקטרוני הינו חלק בלתי נפרד מניהול הרשומות ומשמש ככלי מרכזי להחלפת מידע ארגוני וקבלת החלטות במוסדות המדינה.
- מסמך זה הינו אחד מתוך מספר פרסומים של גנזך המדינה, אשר פורסמו באתר הגנזך שכתובתו:  
<http://www.archives.gov.il/ArchiveGov/meyda/ElectronicRashuma/>
- 1.4 מסמך זה מנחה את המשרדים כיצד לנהל ולשמר הודעות דואר אלקטרוני.
- נדגיש כי הודעות דואר אלקטרוני שנשלחו או התקבלו במהלך פעילות ארגונית, הינן רשומות השייכות למדינה וחייבות להישמר בהתאם לדרישות הארגון ולתקנות הארכיונים בדבר ביעור חומר ארכיוני במוסדות המדינה וברשויות המקומיות ולהנחיות בדבר החזקת חומר ארכיוני.
- תקופת השמירה של הודעות אלה נקבעת בהתאם להוראות החקיקה הרלוונטית, לרבות חוק הארכיונים, התשט"ו-1955 (להלן – חוק הארכיונים).
- 1.5 מסמך זה הינו המשך ישיר ומשלים למסמך "מבוא לניהול אלקטרוני של רשומות". חיוני לקרוא את המבוא בטרם קריאת מסמך זה.

## 2. קהל יעד

- 2.1 ארכיונאים וכל העוסקים בניהול רשומות במשרדי ממשלה, מוסדות המדינה, רשויות מקומיות ובמוסדות אחרים.
- 2.2 גורמים האחראים על קביעת הנהלים והנחיות במשרדי הממשלה ובמוסדות המדינה (סמנכ"לים, מנהלי רשומות במשרד, יועצים משפטיים ועוד).
- 2.3 מובילי פרויקט בארגונים לעיל בנושא ניהול רשומות או ניהול ידע או נושאים קשורים.
- 2.4 אנשי אקדמיה העוסקים בתחום ניהול מידע וידע, ניהול רשומות וארכיונאות.

## 3. תכולה

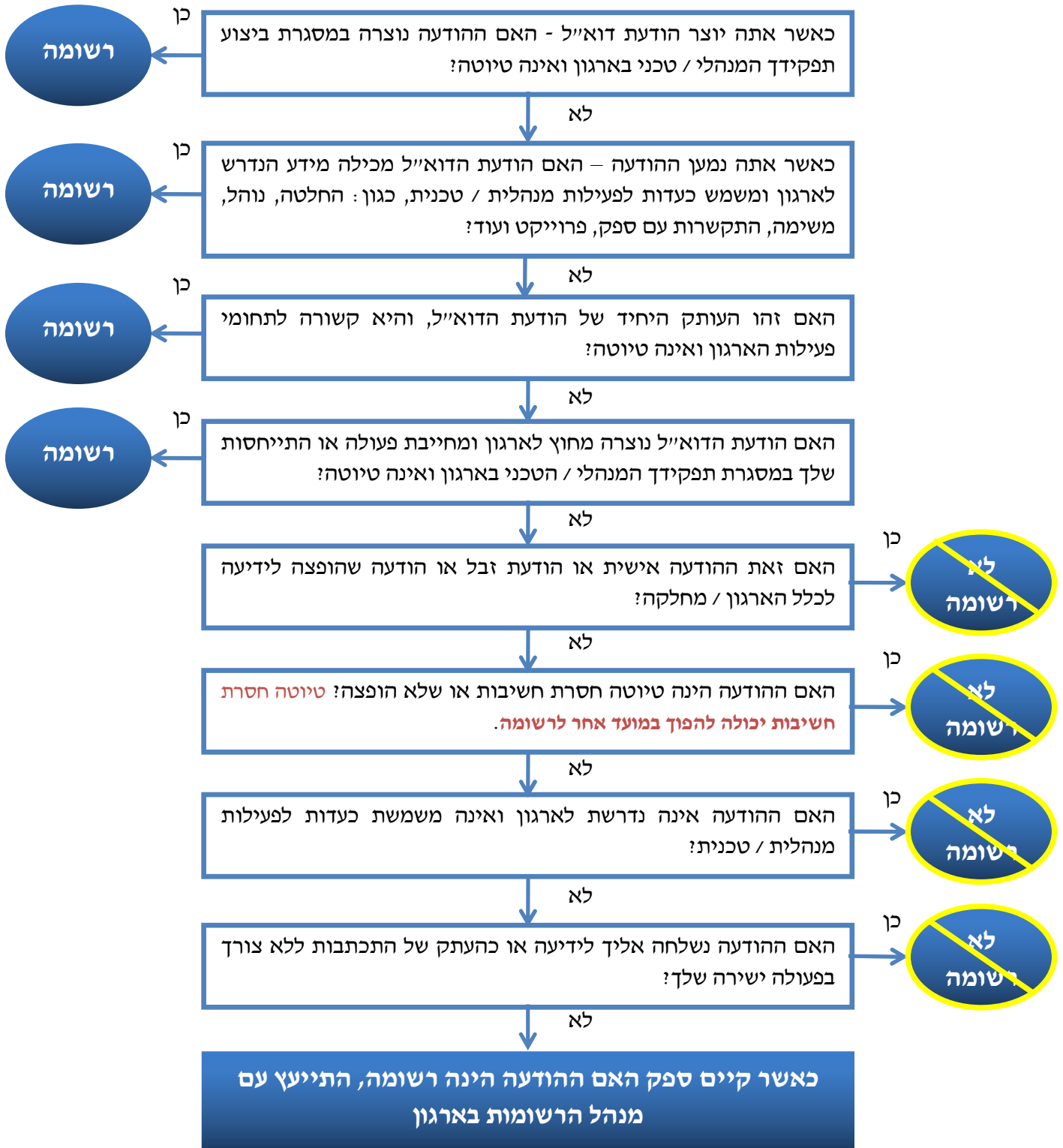
- 3.1 מושגי יסוד: פרק זה מציג את מושגי היסוד, השימושים, השיטות ואיך מחליטים מתי הודעת דואר אלקטרוני היא רשומה.
- 3.2 מדיניות: פרק זה מציג את המדיניות הארגונית שעל הארגון ליישם.
- 3.3 הנחיות: פרק זה מציג את הנחיות ניהול הודעות דואר אלקטרוני.

## 4. מושגי יסוד

- 4.1 מהי מערכת ניהול דואר אלקטרוני?
- מערכת מחשב התומכת ביצירה, אחזור, שליחה וקבלת הודעות דואר אלקטרוני.
- נדגיש כי מנגנון הניהול של מערכות אלו הינו בסיסי והן אינן מתוכננות כמערכות לניהול מסמכים / רשומות.
- 4.2 מהי הודעת דואר אלקטרוני?
- מסר אלקטרוני שנוצר ע"י מערכת לניהול דואר אלקטרוני. המסר נשלח או התקבל ממחשב למחשב דרך רשת שרתים.
- 4.3 מה הם רכיבי הודעת דואר אלקטרוני?
- 4.3.1 המעטפת: הנושא, השולח, מכותבים, מועד קבלה (לדואר אלקטרוני נכנס) / מועד שליחה (לדואר אלקטרוני יוצא).
- 4.3.2 תוכן ההודעה.
- 4.3.3 צרופות. מסמכים/ מצגות / תמונות/ וכל קובץ אחר.
- 4.4 אילו סוגי הודעת דואר אלקטרוני קיימים (נכנס או יוצא)?

- 4.4.1 דואר אלקטרוני ארגוני- הודעת דואר אלקטרוני בעלת חשיבות ארגונית, משפטית, מחקרית או היסטורית בארגון.
- 4.4.2 דואר אלקטרוני פרטי- הודעת דואר אלקטרוני אישיות או פרטיות ללא חשיבות ארגונית, משפטית, מחקרית או היסטורית.
- 4.4.3 דואר אלקטרוני זבל- הודעת דואר אלקטרוני פרטי ללא חשיבות אישית או פרטית.
- 4.5 אילו סוגי מכותבים קיימים?
- מערכת לניהול הודעות דואר אלקטרוני מאפשרות להפיץ הודעות דואר אלקטרוני לשלושה סוגי מכותבים (נמענים):
- 4.5.1 מכותבים ראשיים - מכותבים שהודעות הדואר האלקטרוני מיועדת לטיפולם.
- 4.5.2 מכותבים לידיעה (cc)- מכותבים שהודעת הדואר האלקטרוני מועברת לידיעתם. בדרי"כ אינו מחייב פעולה מצדם.
- 4.5.3 מכותבים סמויים (bcc)- מכותבים שהודעות הדואר האלקטרוני מועברת לידיעתם בצורה סמויה, כלומר מבלי שכל מכותב אחר ידע על כך. כתובת הדואר האלקטרוני של מכותב סמוי אינה מוצגת למכותבים אחרים של ההודעה.
- 4.6 מה הן השיטות המקובלות ללכידת הודעות דואר אלקטרוני?
- 4.6.1 לכידה ידנית / חצי אוטומטית / אוטומטית לתוך מערכת לניהול רשומות.
- 4.6.1.1 ידנית- לכידה יזומה ללא סיוע המערכת לניהול רשומות.
- 4.6.1.2 חצי אוטומטית- לכידה בסיוע המערכת לניהול רשומות המחייבת התערבות אנושית.
- 4.6.1.3 אוטומטית- לכידה ע"י רכיבי תוכנה רובוטיים (לדוגמא: קבלת החלטה לגבי סוג ההודעה עפ"י ניתוח רובוטי של הטקסט).
- 4.6.2 הדפסה ותיוק בתיק פיזי.

4.7 איך מחליטים מתי הודעת דואר אלקטרוני היא רשומה?



**5. מדיניות ניהול דואר אלקטרוני**

ניהול תקין של דואר אלקטרוני, מחייב את הארגון להגדיר מדיניות בתחום ניהול הדואר האלקטרוני כחלק מן המדיניות בתחום ניהול הרשומות האלקטרוניות הארגוניות, על פי צרכיו ואופי פעילותו.

**5.1 נהלים והנחיות**

הנהלת הארגון תסדיר ותאכוף נהלים והנחיות (ארגוניים) לניהול הודעות הדואר האלקטרוני, כחלק בלתי נפרד מנוהלי ניהול הרשומות בארגון.

הנהלים יכתבו בהתאם לחוקים, תקנות, הנחיות, תהליכי עבודה ואופי הארגון. הנהלים יותאמו לדרישות והנחיות גנזך המדינה כמפורט בפרסומי הגנזך ובכללם מסמך זה.

הנהלים וההנחיות יתייחסו לסוגיות האלה:

**5.1.1 כללי כתיבה להודעת דואר אלקטרוני.**

**5.1.1.1 נושא (הנדון) ותוכן הודעת הדואר האלקטרוני:** על פי כללי הכתיבה הרשמית, כמו בכתיבת מכתב על גבי נייר. הניסוח הרשמי מאפשר להבחין בין דואר אלקטרוני רשמי לדואר אלקטרוני פרטי.

**5.1.1.2 חתימה (בתוכן ההודעה):** הארגון יגדיר כללי חתימה על הודעת דואר אלקטרוני. בחתימה יכללו: שם השולח; שם הארגון או המוסד של השולח; תפקיד השולח; פרטי טלפון ופקס עם איזור החיוג ומס' שלוחה.

**5.1.2 הכרזה על דבר דואר אלקטרוני כרשומה.**

הארגון יגדיר מדיניות הכרזה על הודעת דואר אלקטרוני כרשומה. בסיום ההכרזה- תוכן ההודעה ומאפייני המטה דאטה יוקפאו (ללא יכולת שינוי).

הנוהל יתייחס לנושאים האלה: מי אחראי להכרזה (השולח, הנמען, המכותבים), מתי שומרים, היכן ומה שומרים (לדוגמא: האם תשובה לדואר אלקטרוני נשמרת יחד עם הדואר האלקטרוני המקורי), הטיפול בעותקים (הודעת דואר אלקטרוני לידיעה), טיפול בהודעות דואר אלקטרוני שהגיעו מחוץ לארגון ועוד.

**5.1.3 עזיבת עובד או שינוי בתפקידו של עובד**

הארגון יגדיר מדיניות, תהליכי עבודה ובכלל זה הגדרת הגורמים המעורבים: מי אחראי לבדוק את התיבה של העובד (העוזב/ המשנה תפקיד), המשך הטיפול בתיבת דואר שנותרה (ישנם ארגונים בהם מנהלים תיבות דואר אלקטרוניות לפי תפקידים ובעל התפקיד החדש ממשיך לטפל בדואר האלקטרוני), גיבוי התיבה וביטול הרשאות הגישה לעובד העוזב ועוד.

- 5.1.4 ניהול תיבות דואר אלקטרוני ציבוריות ומשותפות - הגדרת מדיניות, תהליכי עבודה, והגורמים המעורבים: כיצד מנהלים, מי אחראי, כיצד שומרים חומר מתיבות אלה ועוד.
- 5.1.5 התאוששות מאסון (DRP) - הגדרת מדיניות, תהליכי עבודה ונהלים התומכים ביכולת הארגון להתאושש מאסון במערכת הדואר האלקטרוני שלו.
- 5.1.6 נהלים נוספים בהתאם לאופי ופעילות הארגון.
- 5.2 סימון הודעות דואר אלקטרוני לאחר הכרזה כרשומה.
- הארגון יקבע סימון (גרפי או אחר) במערכת הדואר האלקטרוני לסימון הודעה שנשמרה כרשומה, כדי להקל באיתור הודעות דואר אלקטרוני ארגוניות שלא נשמרו כרשומות או למנוע תיוק כפול של הודעות דואר אלקטרוני.
- סימון כזה תלוי ביכולות של מערכת הדואר בארגון. לדוגמא סימון הודעה ב- outlook ע"י: חלוקה לקטגוריה; או "סמן השלמה" בתפריט "פעולות < המשך טיפול" ועוד.
- 5.3 הדרכה והטמעה
- הנהלת הארגון תכין תוכנית הדרכה והטמעה מתאימה, בנושא ניהול הודעות הדואר האלקטרוני בארגון, בהתאם לחוקים, תקנות, הנחיות, תהליכי עבודה, אופי הארגון והנחיות גנזך המדינה המופיעות בפרסומי הגנזך ובפרט במסמך זה.
- חיוני לחזור ולהסביר, ולהטמיע את חשיבות השמירה והאחזור של הזיכרון הארגוני.
- 5.4 מדינות לכידת שדות מטה דאטה.
- הגדרת תהליכי עבודה ונהלים ללכידה מלאה של שדות המטה דאטה מהודעות הדואר האלקטרוני. בעת הדפסת הודעת הדואר האלקטרוני, פלט ההדפסה יכול את נתוני המטה דאטה. בעת תיוק ההודעה במערכת ניהול מסמכים / רשומות, המערכת תלכוד את נתוני המטה דאטה.
- נדגיש כי לכידה מלאה של שדות המטה דאטה הכרחית כעדות לפעילות הארגונית ולמהימנות של ההודעה ומשמשת להבנת משמעותה של הודעת הדואר האלקטרוני
- 5.5 מדיניות שמירת הודעת דואר אלקטרוני.
- הארגון ידאג שהודעות דואר אלקטרוני המאוחסנות במערכת ניהול הדואר האלקטרוני יישמרו בשרת מרכזי ולא בתחנות העבודה.

- 5.6 מדיניות גיבוי
- 5.6.1 הארגון יפעיל מנגנון גיבוי שוטף של הודעות דואר אלקטרוני המאוחסנות במערכת ניהול הדואר האלקטרוני.
- 5.6.2 הארגון יפעיל מנגנונים תומכים בהתאוששות מאסון במערכת הדואר האלקטרוני.
- 5.6.3 הארגון ינתר באופן שוטף את מצב הגיבויים ושטחי האחסון.
- 5.7 מדיניות אבטחת מידע.
- 5.7.1 הארגון יפעיל מנגנון הרשאות במערכת ניהול הדואר האלקטרוני.
- 5.7.2 הארגון ישמור לוג של הודעות דואר אלקטרוני שנמחקו. הלוג ינוהל בהתאם למדיניות ניהול הרשומות בארגון, ויהיה נגיש למנהל המערכת.
- 5.7.3 נדגיש כי מערכות דואר אלקטרוני הפתוחות לעולם, לא נועדו לשליחה או לקבלה של חומר מסווג.
- ארגון בו קיים צורך לשלוח חומר מסווג, ישתמש בכלים מתאימים (בהתאם להוראות גורמי הביטחון בארגון) כגון: תוכנת כספת ועוד.
- 5.7.4 מעקב ובקרה - ככל האפשר, יפעיל הארגון מנגנוני מעקב ובקרה אחר שינויים בהודעות דואר אלקטרוני: מה קרה, מתי וע"י מי; יתעד כניסות למערכת (גם ובפרט, של משתמשים מורשים).
- 5.8 תוספי תוכנה עיקריים למערכת הדואר האלקטרוני.
- גנזך המדינה ממליץ להתקין את תוספי התוכנה הבאים:
- 5.8.1 חסימת הודעות זבל / אנטי ספאם.
- רכיב תוכנה שישולב במערכת לניהול הודעות דואר אלקטרוני, שיזהה ויסנן דואר זבל, במטרה לצמצם את מספר הודעות הדואר האלקטרוני שאינם חיוניות לארגון. הרכיב לא ימחק את הודעות הדואר האלקטרוני, אלא יסמן אותן כהודעות זבל ויעביר אותן לתיקה מיוחדת.
- בהתאם ליכולות הכלי / מדיניות הארגון, תקבע השיטה לפיה יתבצע הסינון: כתובת השולח, מספר הנמענים, מילות מפתח, ניתוח התוכן ומבנה ההודעה ועוד.

5.8.2 אנטי וירוס

שימוש בתוכנה המגנה על המחשב מפני תוכנות מחשב מזיקות כדוגמת וירוסים תולעים וסוסים טרויאנים המתפשטים במהירות ברחבי המחשב והרשת. תוכנת האנטי וירוס תספק לפחות את השירותים האלה: סריקת דואר אלקטרוני והסרת רכיבים חשודים כ"וירוסים", וקבלת עדכונים שוטפים ותדירים דרך הרשת.

5.8.3 ארכוב

רכיב תוכנה שישולב במערכת ניהול הודעות הדואר האלקטרוני, במטרה לצמצם את כמות הודעות הדואר האלקטרוני במערכת (ניהול הדואר האלקטרוני) ולשפר את יכולת השחזור / הגיבוי.

בהתאם למדיניות הארגון, הרכיב יעביר ו/או ידחוס את כל הודעות הדואר האלקטרוני בארגון שנוצרו X חודשים קודם למועד ההעברה, לתוך אמצעי אחסון מרכזיים כגון: דיסק ארכיון, טייפ או התקנים אופטיים ועוד. הגישה להודעה שאורכבה תעשה בעזרת מודול של תוכנת הארכוב שישולב בתוך המערכת לניהול הודעות דואר אלקטרוני.

5.9 הצפנה / חתימה אלקטרונית.

כאשר הארגון משתמש בטכנולוגיה המצפינה או חותמת הודעות דואר אלקטרוני לשם הגנה או הבטחת מהימנות ומקוריות ההודעות, חלות ההנחיות להלן.

הארגון יודא:

5.9.1 שהודעות הדואר האלקטרוני נגישות.

5.9.2 הארגון ישמור מפרטים טכניים ומסמכי תיעוד על הטכנולוגיה שהצפינה או חתמה את הודעת הדואר האלקטרוני.

5.9.3 הארגון יישמר את כל התוכנות והאמצעים הטכניים המאפשרים הצפנה או אימות של החתימה האלקטרונית.

בדומה לנעשה בעולם, גנזך המדינה לא יקבל הפקדה אלקטרונית של חומרים מוצפנים ו/או חתומים בחתימה אלקטרונית.

## 5.10 יומני עבודה, משימות אנשי קשר, רשימות תפוצה.

במוסדות המדינה יומני עבודה, משימות, אנשי קשר ורשימות תפוצה הינם רשומות השייכות למדינה וחייבות להישמר בהתאם לדרישות, התקנות וההנחיות.

## 5.10.1 יומני עבודה, משימות ורשימות תפוצה.

הנהלת הארגון תקבע נהלים והנחיות (ארגוניות) ללכידת יומני עבודה, משימות ורשימות תפוצה כרשומות בהתאם לדרישות, התקנות וההנחיות.

## 5.10.2 אנשי קשר.

לשם שמירה על הזיכרון הארגוני, הערך המחקרי וההיסטורי של הודעת הדואר האלקטרוני לאורך זמן, הארגון ילכוד וישמור פרטים מלאים על השולח והמכותבים בהודעות: שם (פרטי + משפחה), שם הארגון, תפקיד, טלפונים, פקס, קידומת איזור, מס' שלוחה.

עבור אנשי קשר הממלאים תפקיד רלוונטי לתחומי פעילות הארגון יישמרו וינהלו פרטים אלה ברשימת אנשי הקשר הארגונית ו / או הפרטית..

הנהלת הארגון תגדיר נהלים ותהליכי עבודה המחייבים לכידה מלאה של שדות המטה לעיל אודות השולח והמכותבים וניהולם ברשימת אנשי הקשר.

## 6. הנחיות ניהול דואר אלקטרוני

כיום מערכות ניהול דואר אלקטרוני משמשות ברוב הארגונים ככלי עיקרי למשלוח ולקבלה של תכתובת ארגונית באופן יומיומי.

משרדי הממשלה ומוסדות המדינה השונים, בארץ ובעולם מתקשים להתמודד עם כמויות הולכות וגדלות של מידע שיש לארגנו ולהפיצו.

גנזך המדינה ממליץ להתמודד עם בעיה זו ע"י שימוש במערכת לניהול אלקטרוני של רשומות, המאפשרת לנהל ולשמור הודעות דואר אלקטרוני באופן מהימן ונגיש לכל משך קיום ההודעות. ההמלצה מתבססת מלימוד הנושא, מפרסומים ותקנים בתחום מן העולם הרחב.

מאחר וכיום אין אחידות באופי, בשיטה ובטכנולוגיה של כלי ניהול הודעות הדואר האלקטרוני במוסדות המדינה, ולא לכולם יש משאבים מתאימים לנהל את הודעות הדואר האלקטרוני במערכת ניהול רשומות, מפורטות להלן הנחיות לתקופת הביניים עד להסדרת הנושא בכל מוסדות המדינה, קרי ניהול הודעות דואר אלקטרוני רק במערכת לניהול רשומות.

גנזך המדינה מציג שלושה סוגי הנחיות, על פי כלי ניהול הדואר האלקטרוני בארגון:

סעיף	שם ההנחיה	
א	ניהול הודעת דואר אלקטרוני כרשומה בארגון ללא מערכת לניהול מסמכים / רשומות	1
ב	ארגון עם מערכת לניהול מסמכים / רשומות, בו לכידת הודעת דואר אלקטרוני מתבצעת באופן ידני	2
ג	ניהול הודעת דואר אלקטרוני כרשומה במערכת לניהול מסמכים / רשומות	3

### א. הנחיות לניהול הודעת דואר אלקטרוני כרשומה בארגון ללא מערכת לניהול מסמכים/ רשומות

1. קהל יעד

ארגונים ללא מערכת לניהול מסמכים / רשומות.

2. כללי

הארגון ינהל את הודעות הדואר האלקטרוני הארגוני כרשומות, המשמשות כעדות לפעילות הארגון בהתאם למדיניות, לנהלים, להנחיות ולתהליכי העבודה (ראה פרק 0).

הארגון יודא שהודעות הדואר האלקטרוני נגישות, שלמות, מהימנות ומקוריות, ללא יכולת לשנותן, ומוחזקות בהתאם לתקופת הזמן שנקבעה בתקנות ובהנחיות (חוק הארכיונים).

נחזור ונבהיר כי מערכות לניהול דואר אלקטרוני או שרתי קבצים אינם מיועדים לנהל הודעות דואר אלקטרוני כרשומות, ולכן העובד ידפיס כל הודעת דואר אלקטרוני שהיא רשומה ארגונית, ויטייק אותה בתיק פיזי.

דואר אלקטרוני ארגוני לידיעה – יתויק לפי הנחיות הארגון. בהיעדרן, יפעל העובד לפי שיקול דעתו בהתייעצות עם מנהל הרשומות.

3. הנחיות

פעולה	הנחיה
1	יצירה במערכת הדואר האלקטרוני העובד יצור הודעה חדשה (יוצאת / טיוטה) בהתאם ליכולות מערכת הדואר האלקטרוני והנהלים בארגון. העובד יקפיד על כללי כתיבה נאותים (ראה סעיף 5.1.1). העובד ימלא את כל שדות המטה דאטה בהודעה: מכותבים (אל, עותקים), הנושא ועוד. העובד יודא שההודעה מלווה בחתימה (ראה סעיף 5.1.1.1).
2	הכרזה, הערכה ותיק העובד יסווג את ההודעה (יוצאת או נכנסת) על פי סוגי הדואר האלקטרוני: ארגוני, פרטי, זבל. פעולת הסיווג תתבצע סמוך ככל הניתן לזמן הפצת / קבלת ההודעה (ראה סעיף 4.7). התקבלה / נוצרה הודעה מסוג דואר אלקטרוני ארגוני: א. העובד ידפיס ויטייק את הודעות הדואר האלקטרוני בתיק פיזי, כולל הדפסה של: הקבצים המצורפים ושדות המטה דאטה (תאריך, שולח, מכותבים, נושא, תוכן ההודעה ועוד). ב. העובד יסמן את ההודעה במערכת הדואר האלקטרוני, כרשומה שנשמרה (ראה סעיף <b>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.</b> ).
4	איתור / אחזור במערכת הדואר האלקטרוני גנזך המדינה ממליץ לצורכי איתור / אחזור הודעות דואר אלקטרוני: א. לנהל עץ תיוק ארגוני / מחלקתי / אישי בתוכנת הדואר האלקטרוני, בהתאם למפתח התיוק בארגון. ב. לתייק את ההודעות דואר אלקטרוני בעץ התיוק הארגוני (במערכת ניהול הדואר האלקטרוני).
5	סילוק ממערכת הדואר האלקטרוני א. דואר אלקטרוני זבל: העובד רשאי לסלק את ההודעה לאחר קבלתה. ב. דואר אלקטרוני פרטי: העובד רשאי לסלק את ההודעה לאחר קריאה / שליחה או שישמור אותה בתיקיה אישית שלא בתוך עץ התיוק הארגוני. ג. דואר אלקטרוני ארגוני: העובד רשאי לסלק את ההודעה לאחר שנשמרה כרשומה, קרי הודפסה, תויקה בתיק פיזי וסומנה כרשומה.

**ב. ארגון עם מערכת לניהול מסמכים / רשומות, בו לכידת הודעת דואר אלקטרוני מתבצעת באופן ידני**

1. קהל יעד

ארגונים המפעילים בנוסף למערכת ניהול הדואר האלקטרוני מערכת לניהול מסמכים / רשומות, ללא רכיב ממוחשב המקשר בין המערכות. תיוק הודעות דואר אלקטרוני במערכת ניהול המסמכים / רשומה הינו ידני (גדרשות פעולות מסוג העתק הדבק וכד').

2. כללי

הארגון ינהל את הודעות הדואר האלקטרוני הארגוני כרשומות, המשמשות כעדות לפעילות הארגון בהתאם למדיניות, לנהלים, להנחיות ולתהליכי העבודה (ראה פרק 0).

הארגון יודא שהודעות הדואר האלקטרוני נגישות, שלמות, מהימנות ומקוריות, ללא יכולת לשנותן, ומוחזקות בהתאם לתקופת הזמן שנקבעה בתקנות ובהנחיות (חוק הארכיונים).

נחזור ונבהיר כי מערכות לניהול דואר אלקטרוני או שרתי קבצים אינם מתוכננים לנהל הודעות דואר אלקטרוני כרשומות.

שמירת ההודעה כרשומה תהיה במערכת לניהול מסמכים / רשומות. העובד יעתיק את ההודעה ממערכת ניהול הדואר האלקטרוני ויטייק אותה במערכת לניהול מסמכים / רשומות.

דואר אלקטרוני ארגוני לידיעה - יתויק לפי הנחיות הארגון. בהיעדרן, יפעל העובד לפי שיקול דעתו בהתייעצות עם מנהל הרשומות.

3. הנחיות

פעולה	הנחיה
1 יצירה במערכת הדואר האלקטרוני	העובד יצור הודעה חדשה (יוצאת / טיוטה) בהתאם ליכולות מערכת הדואר האלקטרוני והנהלים בארגון. העובד יקפיד על כללי כתיבה נאותים (ראה סעיף 5.1.1). העובד ימלא את כל שדות המטה דאטה בהודעה: מכותבים (אל, עותקים), הנושא ועוד. העובד יודא שההודעה מלווה בחתימה (ראה סעיף 5.1.1.2).
2 הכרזה, הערכה ותיוק	סעיף זה מתייחס להודעות דואר אלקטרוני שנוצרו במערכת ניהול דואר אלקטרוני או התקבלו במערכת ניהול דואר אלקטרוני. העובד יסווג את ההודעה (יוצאת או נכנסת) על פי סוגי הדואר האלקטרוני: ארגוני, פרטי, זבל. פעולת הסיווג תבצע סמוך ככל הניתן

הנחיה	פעולה	
<p>לזמן הפצת / קבלת ההודעה (ראה סעיף 4.7).                      התקבלה / נוצרה הודעה מסוג דואר אלקטרוני ארגוני:                      א. העובד יעתיק את ההודעה ממערכת ניהול הדואר האלקטרוני ויטייק אותה במערכת לניהול מסמכים / רשומות באופן שתכלול את הקבצים המצורפים ואת שדות המטה דאטה (תאריך, מכותבים, נושא, תוכן ההודעה ועוד).                      ב. העובד יסמן את ההודעה במערכת הדואר האלקטרוני, כרשומה שנשמרה ותויקה (ראה סעיף <b>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.</b>).</p>		
תתבצע במערכת ניהול המסמכים / רשומות עד תום תקופת האחזקה	אחזקה	3
תתבצע במערכת ניהול המסמכים / רשומות	איתור / אחזור	4
<p>א. דואר אלקטרוני זבל: העובד רשאי לסלק את ההודעה לאחר קבלתה.                      ב. דואר אלקטרוני פרטי: העובד רשאי לסלק את ההודעה לאחר קריאה / שליחה או שישמור אותה בתיקה אישית שלא בתוך עץ התיק הארגוני.                      ג. דואר אלקטרוני ארגוני: העובד רשאי לסלק את ההודעה לאחר שנשמרה כרשומה, קרי תויקה כרשומה במערכת ניהול המסמכים / רשומות.</p>	סילוק ממערכת הדואר האלקטרוני	5
במערכת ניהול המסמכים / רשומות (ראה מסמך מבוא לניהול רשומות)	שימור	6
במערכת ניהול המסמכים / רשומות (ראה מסמך מבוא לניהול רשומות)	המרה	7
במערכת ניהול המסמכים / רשומות (ראה מסמך מבוא לניהול רשומות)	יצוא	8
במערכת ניהול המסמכים / רשומות (ראה מסמך מבוא לניהול רשומות)	יבוא	9

**ג. ניהול הודעת דואר אלקטרוני כרשומה במערכת לניהול מסמכים / רשומות**

1. קהל יעד

ארגונים המפעילים בנוסף למערכת לניהול דואר אלקטרוני מערכת לניהול מסמכים / רשומות הכוללת רכיב תוכנה המקשר בין המערכות.

2. כללי

הארגון ינהל באופן שוטף את הודעות הדואר האלקטרוני הארגוני כרשומות במערכת ניהול מסמכים / רשומות, בהתאם לכללי ניהול הרשומות שפרסם גנזך המדינה, ובהתאם למדיניות, לנהלים, להנחיות ולתהליכי העבודה בארגון.

דואר אלקטרוני ארגוני לידיעה – יתויק לפי הנחיות הארגון. בהיעדרן, יפעל העובד לפי שיקול דעתו בהתייעצות עם מנהל הרשומות.

על הארגון להבטיח שהודעות הדואר האלקטרוני נגישות, שלמות, מהימנות ומקוריות ללא יכולת לשנותן, ומוחזקות בהתאם תקופת הזמן שנקבעה בתקנות ובהנחיות (חוק הארכיונים).

מערכת ניהול הרשומות תתמוך בפעולות הניהול הבאות: יצירה, הכרזה, הערכה, תיוק, אחזור, סילוק, יצוא, יבוא, הפצה, הדפסה של הודעות דואר אלקטרוני. המערכת תאפשר הגבלה/ מניעה / נעילה של אפשרות הגישה בפני משתמשים שאינם מורשים.

נדגיש כי מערכת ניהול הרשומות תשאף לנהל מופע אחד של הודעת הדואר האלקטרוני, ואילו העתקים יופצו כקישור.

3. הנחיות

פעולה	הנחיה
1 יצירה (דואר יוצא)	העובד יצור הודעה חדשה (יוצאת / טיוטה) במערכת ניהול הדואר האלקטרוני או במערכת לניהול המסמכים / רשומות בהתאם לנהלים בארגון. העובד יקפיד על כללי כתיבה נאותים (ראה סעיף 5.1.1). העובד ימלא את כל שדות המטה דאטה בהודעה: מכותבים (אל, עותקים), הנושא ועוד. העובד יוודא שההודעה מלווה בחתימה (ראה סעיף 5.1.1.2).
2 הערכה ותיוק	סעיף זה מתייחס להודעות דואר אלקטרוני שנוצרו במערכת ניהול דואר אלקטרוני או התקבלו במערכת ניהול דואר אלקטרוני. העובד יסווג את ההודעה (יוצאת או נכנסת) על פי סוגי הדואר האלקטרוני: ארגוני, פרטי, זבל. פעולת הסיווג תבצע סמוך ככל הניתן לזמן הפצת / קבלת ההודעה (ראה סעיף 4.7).

הנחיה	פעולה	
<p>התקבלה / נוצרה הודעה מסוג דואר אלקטרוני ארגוני :</p> <p>א. העובד יתייק את ההודעה במערכת ניהול מסמכים / רשומות.</p> <p>ב. המערכת תסמן את ההודעה במערכת הדואר האלקטרוני, כרשומה שנשמרה (ראה סעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא).</p> <p>ג. המערכת תלכוד אוטומטית את שדות המטה דאטה של ההודעה, השולח והמכותבים. במידה ונדרש העובד ישלים שדות המטה דאטה (תאריך, מכותבים, נושא, תוכן ההודעה ועוד).</p> <p>ד. המערכת תתמוך בסילוק אוטומטי של ההודעה ממערכת הדואר האלקטרוני לאחר תיוק כרשומה, בכדי למנוע כפילויות.</p>		
<p>סעיף זה מתייחס להודעות דואר אלקטרוני שנוצרו / התקבלו במערכת ניהול מסמכים / רשומות.</p> <p>העובד יפעל בהתאם לכללי ניהול הרשומות בארגון.</p>	הערכה ותיוק	3
<p>לאחר פעולת התיוק או במהלכה, תתבצע הכרזה על הודעת הדואר האלקטרוני כרשומה. ההכרזה תבוצע ע"י המערכת, באופן אוטומטי, או ע"י העובד. בהתאם להגדרות בארגון.</p> <p>מרגע זה ואילך המטה דאטה והצטרפות לא ניתנים לשינוי.</p>	הכרזה	4
<p>במערכת ניהול המסמכים / רשומות (ראה מסמך מבוא לניהול רשומות)</p>	אחזקה	5
<p>במערכת ניהול המסמכים / רשומות (ראה מסמך מבוא לניהול רשומות)</p>	איתור / אחזור	6
<p>במערכת ניהול המסמכים / רשומות (ראה מסמך מבוא לניהול רשומות)</p>	סילוק	7
<p>במערכת ניהול המסמכים / רשומות (ראה מסמך מבוא לניהול רשומות)</p>	שימור	8
<p>במערכת ניהול המסמכים / רשומות (ראה מסמך מבוא לניהול רשומות)</p>	המרה	9
<p>במערכת ניהול המסמכים / רשומות (ראה מסמך מבוא לניהול רשומות)</p>	יצוא	10
<p>במערכת ניהול המסמכים / רשומות (ראה מסמך מבוא לניהול רשומות)</p>	יבוא	11