

## **ЗЛАТНИ ПРАВИЛА ПРИ УПОТРЕБАТА НА EURODESK ИНТРАНЕТ**

- Бъди активен в Интранет: участие означава не просто изчитането на съобщенията; отговарянето на съобщенията и създаването на нови е индикация за действителното включване в мрежата.
- Не изпращай едно и също съобщение до много папки в Интранет.
- Използвай английски език за общите папки в Интранет (напр. General, Partners, Mobility, ED Members) и твоят собствен език за иконите, които са част от националния десктоп.
- Адресирай въпросите си към общите за Интранет икони и избягвай да се ограничаваш с индивидуални сайтове.
- Използвай главни букви само за началото на изречението и за личните имена.
- В случай, че изпращате и прикачен файл, уверете се, че сте го прикрепили към писмото.
- Когато отговаряте на въпрос не забравяйте да цитирате или да перифразирате и самия въпрос.
- Обмислете добре тона, който използвате, когато пишете: може би това, което според вас е шега, някой друг би възприел като сарказъм или, което е още по-лошо, би възприел буквално.
- Опитвай се да бъдеш винаги информиран с най-актуалните данни.

*Из: "Eurodesk Интранет. Указания за всекидневна употреба"*

*/\*Тези указания са базирани на опита на Eurodesk координаторите, работещи, както на европейско, така и на национално ниво от 1996г./*

## **ЗЛАТНИ ПРАВИЛА ПРИ ОТГОВОВАНЕТО НА E-MAIL ЗАПИТВАНИЯ В РАМКИТЕ НА EURODESK**

- На всеки въпрос трябва да бъде отговорено възможно най-бързо, дори и когато не знаеш точно отговора на поставения въпрос!
- Всеки отговор е безплатен.
- Всеки отговор е персонализиран, акуратен, неутрален и разбираем.
- Всеки отговор предоставя достатъчно информация по зададения въпрос.
- Където е възможно отговорът трябва да съдържа национални, регионални или локални контакти за повече информация
- Винаги проверявай интернет сайтовете, които си приложил в отговора. Увери се, че информацията за сайтовете, които си дал, е придружена и от кратко описание как точно да бъде намерена необходимата информация.
- Винаги поставяй подходящата електронна сигнатура (EYP или Eurodesk) в края на твоето съобщение.
- Провери отново дали изпращаш твоя отговор на точния e-mail адресат.
- Винаги изчитай своя отговор преди да бъде изпратен!
- Не изпращай отговор, който ти самия не би искал да получиш!

*За повече подробности, моля вижте: “Указания за отговаряне на e-mail въпроси в Eurodesk”.*

*/\*Тези правила са базирани на опита на Eurodesk координаторите при отговарянето на въпроси в рамките на мрежата от 1990г./*