

# Policy gällande mejl och telefoni

IKE

*Antagen av institutionsstyrelsen vid IKE den 19 februari 2020*

Stockholms universitet är en myndighet och lyder under Förvaltningslagen. Lagen formulerar sig på följande sätt om vår kommunikation: " En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål." (§6)

Idag kan vi i stor utsträckning själva bestämma när på dygnet vi ska utföra en arbetsuppgift, men även om du själv väljer att jobba vid en viss tidpunkt så kanske någon annan har tänkt sig att vara ledig. Därför är det viktigt att vi har respekt för varandra när vi kommunicerar via mejl och telefoni (inklusive sms). Det gäller såväl extern som intern kommunikation. Korrespondens bör ske under normal arbetstid, såvida det inte handlar om akuta frågor och krissituationer. Vad som räknas till normal arbetstid kan variera något medarbetare emellan och självklart kan det uppstå situationer av intensiv mejlväxling som i ömsesidigt samförstånd drar utöver den normala arbetstiden.

- Ledningen kommer inte att kommunicera ut någon viktig information utanför ordinarie arbetstid. All viktig information skickas bara ut under arbetstid eller delges på möten.
- Om du skriver mejl på kvällar eller helger, använd fördröjd leverans av mejl för att inte störa andra på ledig tid. Det finns särskilda appar för detta. I Outlook finns en pil på 'skicka' ikonen där det går att välja 'skicka senare'. Alternativt kan skrivna mejl sparas som 'utkast' och sedan tas fram och skickas vid lämpligt tillfälle.
- Det ska inte finnas någon förväntan på snabba svar när kommunikation sker utanför ordinarie arbetstid.
- Cheferna har ett särskilt ansvar att föregå med gott exempel.
- Extern kommunikation och kommunikation med studenter följer samma policy. Som anges i lagen ovan handlar det mycket om frågans art. Normalt ska en student kunna få svar på sitt mejl inom 3 arbetsdagar. Snabbare svar är naturligtvis ofta uppskattade och kan ofta vara mer rationellt.
- En kort bekräftelse om att ett mejl är mottaget kan vara lämpligt, särskilt om det finns risk att det mer utförliga svaret kommer att dröja.
- Den som har semester eller inte kan svara på mejl av andra skäl ska se till att lägga in ett autosvar som informerar om detta och vem som istället kan kontaktas.
- Råd för god mejletikett ska upprätthållas, så som att ämnesraden hålls relevant och uppdaterad, att inte fler än nödvändigt inkluderas i konversationen och att tonen är sakligt hållen.
- Ärenden som är komplicerade eller där det kan förväntas råda mycket olika uppfattningar bör ej kommuniceras genom mejl eller telefoni utan genom att mötas.

## Länksamling

Förvaltningslagen

[https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forvaltningslag-2017900\\_sfs-2017-900](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forvaltningslag-2017900_sfs-2017-900)

Mejletikett

<http://www.vett-och-etikett.com/vett-och-etikett.asp?tips=e-post-etikett>

Information om GDPR

<http://su.se/gdpr>