



Anvisning avseende e-postkommunikation för anställda inom administrationen på ITM-skolan

(Kursiverad text nedan är från KTH:s regelverk.)

E-postkommunikation är ett av de viktigaste arbetsverktygen för anställda, i såväl den interna som den externa kommunikationen. Med dessa riktlinjer vill vi tydliggöra hur e-post ska användas av anställda inom administrationen på ITM-skolan.

Allmänt

KTH är en myndighet. För myndigheter finns regler och riktlinjen för hur hantering av e-post ska ske.

- *E-post som inte rör den anställdes tjänst vid KTH ska alltid skiljas från meddelanden som rör myndighetens verksamhet.* Anställda på ITM-skolan rekommenderas att använda ett annat e-postsystem för privat kommunikation.
- Som anställd vid ITM-skolan finns ingen skyldighet att läsa eller svara på e-post utanför ordinarie arbetstid.

Diarietföring

*Vid KTH gäller grundprincipen att kravet på diarietföring av e-post omfattar handlingar som hör till ett ärende. E-post som inkommer till eller skickas från en e-postbrevlåda och som ska diarietföras ska **omgående** vidarebefordras till registrator/motsvarande. Om möjligt ska registreringen göras direkt av ansvarig handläggare som har behörighet i diarie-/dokumenthanteringssystemet.*

Enskilda e-postbrevlådor

Som anställd har du ett eget ansvar för att hantera och skilja ut allmänna handlingar från din e-post. För inkomna meddelanden i den egna e-postlådan gäller följande:

- Allmänna handlingar ska diarietföras enligt ovan.
- E-postmeddelanden besvaras, med minimum att meddelandet är mottaget och kommer att handläggas, med målsättningen att detta sker inom 24 timmar (arbetsdagar).
- Vid frånvaro skall autosvar alltid användas enligt nedan.

Funktionsadresser

För att hantera post som är ställd till centrala funktioner inom skolan/motsvarande använder KTH och skolan personoberoende e-postadresser (funktionsadresser).

Samtliga personer som har tillgång till en funktionsadress ansvarar för att postlådan sköts noga och regelbundet. Minst två personer måste ha åtkomst till en funktionsadressbrevlåda för att inkomna handlingar ska kunna registreras och åtgärdas snabbt.

För inkomna meddelanden i den funktionsbrevlådan gäller följande:

- Bevakning av e-post som inkommer till funktionsadress ska ske alla arbetsdagar under året.
- Allmänna handlingar ska diarieföras enligt ovan.
- E-postmeddelanden besvaras, med minimum att meddelandet är mottaget och kommer att handläggas, med målsättningen att detta sker inom 24 timmar (arbetsdagar).
- Om bevakning av funktionsadress inte kan ske under exempelvis semestertider kan vidarebefordran av e-posten ske till registrator@itm.kth.se. Detta görs i samråd med närmaste chef och skolans registrator.

Autosvar

E-post som rör KTH:s verksamhet måste alltid hanteras enligt gällande lagar och regler även vid frånvaro. Alla anställda har därför ett ansvar att vid frånvaro hantera sin e-postbrevlåda, enligt något av följande alternativ:

1. *Aktivera e-postprogrammets frånvarohanterare. Ange under vilken tid frånvaron gäller, kontaktuppgifter till kollegor och/eller skolans registrator samt hänvisning till relevant funktionsbrevlåda.*
 2. *Aktivera automatisk vidarebefordran till en kollega eller skolans registrator.*
 3. *Dela ut sin e-postbrevlåda till en kollega.*
 4. *Att själv bevaka sin e-post*
- Autosvar för enskild e-postlåda skall normalt inte användas på grund av tidbrist att svara, utan endast vid frånvaro. Vid extremt hög arbetsbelastning kan autosvar sättas (att det just nu kan ta lite längre tid att få svar) efter godkännande av närmaste chef.

(Se bilaga för exempel på autosvar att använda.)

- Autosvar för funktionsadresser bör undvikas men kan i vissa fall, under semestertider, sättas för att informera var man kan vända sig för att få svar på olika frågor som exempelvis antagningen, utbildningskansliet. Alternativet registrator-itm bör alltid vara med för "Övriga frågor".

Massutskick till hela skolan

Skolan har en restriktiv hållning till utskick av e-post till alla anställda på skolan. Utskicken sköts av kommunikationsstaben. Personalstaben hanterar vissa utskick, i samråd med kommunikationsstaben.

Återkommande massutskick:

- Skolchefens månadsbrev
- Bisysslor
- Inbjudningar till evenemang/kurser och dylikt som rör alla anställda på skolan.

Övriga massutskick:

- Grundpolicyn är att skolans internkommunikation skall gå via ITM intranät.

- Kommunikationsstaben handlägger förfrågningar om massutskick. Kommunikationsansvarig beslutar.

E-postadressen för massutskick till skolan får inte spridas och ska vid utskick skrivas in vid "dold kopia" (Bcc).

E-postsignatur

För att förstärka KTH:s identitet även i e-postmeddelanden har KTH låtit ta fram en gemensam e-post signatur för anställda. Signaturen finns för olika nivåer inom KTH såsom skola, förvaltning, bibliotek och centrumbildning.

E-postsignatur ska alltid användas vid extern kommunikation. Förutom den förstärkta KTH-identiteten får mottagaren även kontaktuppgifter med adress och telefonnummer vilket gör det lättare att ta kontakt.

Vid intern kommunikation rekommenderas att man använder signaturen vid kommunikation med personer man inte känner sedan tidigare.

Se bilaga för signatur.

Att tänka på ur ett arbetsmiljöperspektiv:

- E-postmeddelanden ska alltid ha en relevant ärenderubrik, som visar vad meddelandet handlar om, då detta förenklar hanteringen för mottagaren.
- Varje e-postmeddelande ska noga övervägas och avsändaren ska alltid betänka alternativen till att skicka ett e-postmeddelande. Ibland kan ett telefonsamtal eller besök vara ett bättre alternativ.
- Undvik "management by mail" dvs:
 - Långa konversationer via e-post bör undvikas. De leder lätt till missförstånd och belastar mottagaren.
 - Undvik att framföra personlig kritik i e-postmeddelanden. Kritik framförs bäst vid ett personligt möte.
 - Var restriktiv med att vidarebefordra e-postkommunikation mellan två individer till en tredje part om inte alla berörda är medvetna om att så sker.
 - Var restriktiv med att sätta personer på kopia av e-postmeddelanden.

Mer om e-post

[Föreskrifter för e-post vid KTH](#)

[Anvisning för e-post vid KTH](#)

Implementering

Funktionsansvariga samt enhetscheferna för administration på institutionerna ansvarar för implementering och spridning av innehållet i detta dokument, som hålls tillgängligt via ITM:s intranät.

Bilaga

Autosvarstexter

Externt

Svenska

Jag är frånvarande fr.om. xx-xx-xx t.o.m. xx-xx-xx.

Jag kommer att svara på ditt e-postmeddelande när jag återvänder.

Brådskande meddelanden under min frånvaro, kan skickas till: [relevant mejladress]

Engelska

I am out of office from xx-xx-xx until xx-xx-xx.

I will respond to your e-mail when I return.

Urgent messages during my absence can be sent to: [relevant e-mail address]

Internt:

Svenska

Jag är på semester/sjuk/vård av barn t.o.m. xx-xx-xx. [vid sjukdom och vab kan till datum utelämnas.]

Jag kommer att svara på din e-post när jag åter är på plats.

Brådskande meddelanden under min frånvaro, kan skickas till: [relevant mejladress]

Engelska

I am out of office/on vacation/ill/ care of children until xx-xx-xx. [Sickness and VAB can date omitted.]

I will respond to your e-mail when I return.

Urgent messages during my absence can be sent to: [relevant e-mail address]

E-postsignatur

Se KTH:s intranät för instruktion om nedladdning av e-post signatur. Titel enligt anställningskontrakt.

[länk: <https://intra.kth.se/it/support/guider/e-post/e-postsignatur-i-outlook-1.281533>]



Förnamn Efternamn

Titel

Ev funktion

KTH

Industriell teknik och management

Institution/Deans office

Ev enhet

Gatuadress 00, 100 44 Stockholm

Tfn: 08-790 60 00

Profilsida: [www.kth.se/profile/\[ditt kth-id\]](http://www.kth.se/profile/[ditt kth-id])

xxx@kth.se, www.kth.se



Firstname Lastname

Title

Function

KTH Royal Institute of Technology

Industrial Engineering and Management

Department/Dean´s Office

Unit

Visiting adress, SE-100 44 Stockholm, Sweden

Phone: +46-8-790 60 00

Profile page: [www.kth.se/profile/\[your kth-id\]](http://www.kth.se/profile/[your kth-id])

xxx@kth.se, www.kth.se