

Telefonpolicy för Stockholms universitet

Typ av dokument	Policy
Beslutad av	Rektor
Beslutsdatum	2023-10-27
Dnr	SU FV-3478-23
Giltighetstid	2023-10-27 - tillsvidare
Ersätter dokument	
Ansvarig förvaltningsavdelning	Ledningssekretariatet
Ansvarig handläggare	Ulf Nyman

Beskrivning:

Telefonpolicyn syftar till att ge vägledning i några övergripande telefonifrågor. Policyn riktar sig till universitetets chefer och medarbetare.

Inledning

Stockholms universitet ska ha en god tillgänglighet och servicenivå, såväl gentemot allmänheten som gentemot kollegor och studenter.

Telefonin har gått från att för några decennier sedan ha varit det huvudsakliga verktyget för fjärrkommunikation till att bli ett bland flera, som t.ex. e-post, chattar och videomöten.

Dock har telefonin fortfarande en viktig roll att fylla, dels för möjligheten till tvåvägskommunikation i realtid och dels som alternativ till skriftlig kommunikation. Det senare är inte minst viktigt ur ett tillgänglighetsperspektiv, t.ex. för dem med läs- och skrivsvårigheter.

Telefonpolicyn syftar till att ge vägledning i några övergripande telefonifrågor. Policyn riktar sig till universitetets chefer och medarbetare.

Nåbarhet och telefontider

Av förvaltningslagen (2017:900) framgår att en myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas, och att myndigheten ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.

För vissa roller eller funktioner, såväl inom kärnverksamheten som inom förvaltningen, är behoven av tillgänglighet särskilt angelägna; på universitetets institutioner kan det till exempel handla om studentexpeditioner och studievägledare. Vid sidan om nåbarhet via exempelvis besökstider, e-post och lärplattformar förväntas sådana roller/funktioner även ha fasta telefontider. Det är lärosätets ansvar att förse medarbetare som utifrån arbetsuppgifter har behov av telefon med en sådan.

I akuta situationer kan personalansvariga chefer behöva nås med kort varsel, varför även personalkategorier som prefekter, administrativa chefer och avdelningschefer förväntas vara nåbara per telefon under arbetstid.

Telefonabonnemang och telefonlösningar

Sedan Stockholms universitet avskaffade de fasta telefonerna och införde MEX (*mobile extension*/mobil anknötning) ser telefonlösningarna inom universitetet olika ut. Det är också rimligt att lösningarna bestäms lokalt utifrån verksamhetens och medarbetarnas behov. Däremot bör alla medarbetares telefonnummer, som ingår i abonnemang som universitetet står för, finnas tillgängliga för universitetets telefonväxel.

En telefonanknytning måste inte innebära koppling till en fysisk telefon, utan kan också hanteras genom s.k. softphonelösning (dvs telefoni över internet).