

# Mail-praksis

Åben indstilling  
 Lukket indstilling

Sagsbehandler: Svend Aage Mogensen, Steen Lee Mortensen

Afdeling/Ansvarlig leder:  
Thune Korsager, Strategi og Udvikling

Chefteammøde - 13. december 2019

Mødedeltagere:

Svend Aage Mogensen, Vibeke Sjøgren

## Baggrund

"Aarhus Forenkler" er et kulturprojekt, der fokuserer på at skabe forenkling i de måder, vi samarbejder, løser og dokumenterer vores opgaver. Ud over at udfordre eksterne procedurer, regler og love, handler "Aarhus Forenkler" også om at rydde op i selvpåført bureaukrati og interne arbejdsgange og regler.

Sundhed og Omsorg ser i den forbindelse på brug af e-mails som et nødvendigt, men også tidskrævende arbejdsredskab.

Mails kan ansues meget bredt og kommer let til at handle om alt lige fra møder, kommunikationskanaler, andre it-systemer, dialogfora og strukturelle løsninger til mailkultur og gode "leveregler". I denne indstilling foreslår vi tre fokusområder: 1) Mail til frontpersonalet, 2) Mailkultur i forvaltningen og 3) Distributionslister.

De tre fokusområder er fremkommet efter en gennemført analyse af interne mails, samtaler med ledere og chefer i områderne og i forvaltningen samt litteraturgennemgang og desktop research. Kontorchef, tværgående ledelsesmøde og HMU er blevet konsulteret.

Analysen viser, at MSO som helhed har en sund mailkultur hvad angår *volumen* og *mail inden for normal arbejdstid*, som det er vigtigt at fastholde. *Kvalitativt* (bl.a. sprog, komposition, længde, ledelse-via-mail) er oplevelsen hos de interviewede mere blandet, og Indbakken er hos flere også mere styrende for arbejdsdagen end ønsket.

Vedhæftet notat, som udfolder de tre fokusområder.

## Beslutninger

1) Chefteamet beslutter ift. mails til frontmedarbejderne, at:

- nærmeste leder orienterer medarbejderne om forventningerne til dem, herunder hvordan og hvornår lederen vil benytte mail som kommunikationsform (Kommunikation laver guideline).

2) Chefteamet beslutter ift. mailkulturen i forvaltningen, at:

- Sundhed og Omsorg laver en korfattet guide til mailpraksis, som har til formål at forbedre mailkulturen
- forvaltningens ansatte får viden om god og effektiv mailhåndtering på fyraftensmøde

3) Chefteamet beslutter ift. mere effektive distributionslister, at:

- MSO's distributionslister gennemgås, opdateres og effektiviseres (større sammenhæng mellem beskrivelse og personkreds) og der oprettes et komplet organisationshierarki i persondatabasen med globale distributionslister for alle enheder i områderne, som beskrevet i vedlagte bilag.

## Effekt

Vi forventer os følgende af en styrket mailkultur i Sundhed og Omsorg:

- mailkulturens betydning for effektiv opgaveløsning er ikke et spare-projekt i sig selv, men det kan hjælpe os med at komme i mål med allerede besluttede administrative besparelser
- effektive arbejdsgange giver os mere tid til det rigtige - til gavn for borgerne
- tydelig ledelsesretning: optimal brug af mail som arbejdsredskab er et vigtigt ledelsesredskab

Vi er i mål, når guideline for mailpraksis er kendt og efterlevet og velfungerende distributionslister er taget i brug

## Opfølgning

Kommunikation følger op over for chefteamet med forslag til guideline til lederne samt forslag til mailpraksis.

Kommunikation og kontorcheferne er ansvarlige for at afvikle fyraftensmøde for forvaltningsansatte i god og effektiv mailhåndtering – med udgangspunkt i guidelinen for mailpraksis. Kommunikation følger op i samarbejde med administrative ledere ift. rev. distributionslister.

Erfaringerne fra indsats i forvaltningen samles op i løbet af foråret med henblik på eventuel videre udbredelse i resten af organisationen.

## Kommunikation

Beslutningen kommunikeres via Fagligt Hjørne, efterhånden som de nævnte værktøjer er færdigproducerede. Ved første udmelding, skitseres de kommende tiltag.

Mailpolitikken implementeres i linjen i hierarkisk rækkefølge fra direktør til forvaltningschefer og videre i hvert enkelt niveau.

Der oprettes en side på intranettet til guideline for mailpraksis og tilhørende værktøjer

## Koordinering

Kontorchef i Strategi & Udvikling, tværgående ledelsesmøde og HMU er blevet konsulteret.

## Direkte udgifter (tkr.)

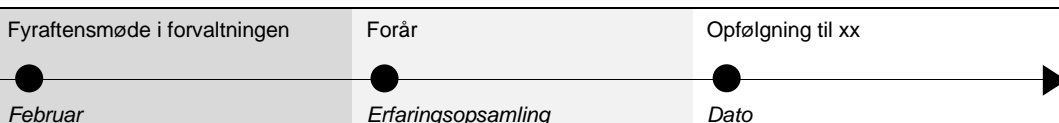
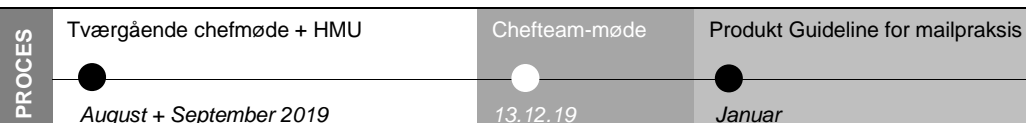
2019	
2020	
2021	
2022	

Bilaget nævner en række mulige ekstra tiltag, som i givet fald vil kræve finansiering.

## Udgiften finansieres inden for:

- Afdelingens grundbudget
- Afdelingens opsparing
- MSO's fælles opsparing

## Indirekte udgifter



# Referat

1) Chefteamet besluttede ift. mails til frontmedarbejderne, at:

- nærmeste leder orienterer medarbejderne om forventningerne til dem, herunder hvordan og hvornår lederen vil benytte mail som kommunikationsform (Kommunikation laver guideline).

2) Chefteamet besluttede ift. mailkulturen i forvaltningen, at:

- Kommunikation laver en kortfattet guide til god og effektiv mailpraksis, som har til formål at forbedre mailkulturen
- Forvaltningens ansatte får viden om god og effektiv mailpraksis ved onboarding

3) Chefteamet besluttede ift. mere effektive distributionslister, at:

- Kommunikation sikrer, at MSO's distributionslister gennemgås, opdateres og effektiviseres (større sammenhæng mellem beskrivelse og personkreds) og der oprettes et komplet organisationshierarki i persondatabasen med globale distributionslister for alle enheder i områderne, som beskrevet i vedlagte bilag.

Chefteamet opfordrede Kommunikation og HR til at vende tilbage med svar på følgende:

- Har sosu-hjælpere og sosu-assistenten brug for at have en aarhus.dk-mail
- Hvad koster det, at sosu-hjælpere og sosu-assistenten har en aarhus.dk-mail