

Weisungen über den Verkehr mit Dienstleistungsempfängerinnen und -empfängern

(Schulleitungsbeschluss vom 7. September 1999)

Die Schulleitung,

auf Antrag des Präsidenten,

beschliesst:

1. Zweck

Diese Weisungen bezwecken die Sicherstellung einer guten Erreichbarkeit und angemessener Reaktionszeiten.

2. Geltungsbereich

Die Weisungen gelten für die Schulleitungsmitglieder, ihre Direktunterstellten sowie die Zentralen Organe gemäss den Abschnitten 2 und 3 der Detailorganisationsverordnung ETHZ vom 9. Juni 1998.

3. Betroffene Kommunikationsmittel

Die Weisungen betreffen den Verkehr über

- Telefon
- Korrespondenz: schriftlich, mit Fax und mit E-mail

4. Telefon

4.1 Varianten der Erreichbarkeit

Die telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeiterinnen wird wie folgt sichergestellt:

- durch Selbstbeantwortung oder
- durch Umleitung an andere Mitarbeiterinnen oder
- durch Voice-Mail

4.2 Umleitung

Sofern Anrufe umgeleitet werden, erstellt die Dienststelle eine Liste mit den Personen, auf welche das Telefon in 1. und z. Priorität umgestellt wird. Für Teams mit Ringschaltung entfällt diese Anweisung; sie müssen jedoch sicherstellen, dass mindestens eine Person die Anrufe entgegennehmen kann.

4.3 Voice-Mail

Beim Einsatz der Voice-Mail soll der Anrufer erkennen können, ob der Angerufene am gleichen Tag, am folgenden Tag oder zu welchem späteren Zeitpunkt wieder erreichbar ist. Der Rückruf soll möglichst rasch nach der Rückkehr erfolgen.

4.4 Ausnahmen

Die Leiterinnen der Zentralen Organe bestimmen in ihrem Bereich, welche Mitarbeiterinnen bzw. welche Telefonanschlüsse von den Regeln 4.1 bis 4.3 befreit sind.

5. Korrespondenz

5.) Grundsatz

Die Beantwortung von eingegangener Korrespondenz (Anträge, Anfragen etc.) soll möglichst rasch bzw. innerhalb angegebener Termine erfolgen. Zusätzlich ist die Wichtigkeit und Dringlichkeit zu berücksichtigen.

5.2 Allgemeine Beantwortungsfrist

Wenn kein besonderer Termin gesetzt ist, gelten die folgenden Regeln:

5.2.1 Falls die Beantwortung innerhalb von zehn Tagen (Kalendertage) nach Eintreffen möglich ist, wird das Schreiben in dieser Frist direkt beantwortet.

5.2.2 Falls die Beantwortung nicht innerhalb von zehn Tagen möglich ist, erfolgt eine Bestätigung des Eingangs mit einer Mitteilung, innerhalb welcher Zeit mit einer Antwort zu rechnen ist, oder - sofern dies nicht möglich ist - mit einem allgemeinen Hinweis auf den Zeitpunkt der Beantwortung.

5.2.3 Für eingegangene Schreiben, welche an eine andere Dienststelle zur Bearbeitung weitergeleitet werden, gilt:

- Falls die Weiterleitung innert zwei Tagen nach Eingang erfolgt, ist die andere Dienststelle verantwortlich für das Einhalten der Beantwortungsfrist.
- Falls die Weiterleitung später erfolgt, erstellt der Erstadressat vor der Weiterleitung eine Eingangsbestätigung gemäss 5.2.2 an den Absender und legt diese zur Kenntnis den weitergeleiteten Unterlagen bei.

In beiden Fällen wird die Beantwortungsfrist von zehn Tagen ab Eingang beim Erstadressaten gerechnet. Der Erstadressat ist in jedem Fall über die Antwort zu informieren (z.B. durch eine Orientierungskopie mit Bezug auf die weitergeleitete Anfrage).

5.3 Verkehr zwischen den Dienststellen

Die unter 5.1 und 5.2 beschriebenen Regeln gelten auch für den Verkehr zwischen den Dienststellen.

5.4 E-Mail

Bei längeren Abwesenheiten (Ferien, Militärdienst, Kursbesuch usw.) wird auf dem E-Mail-Server die automatische Abwesenheitsmeldung eingeschaltet mit Angabe, ab wann Anfragen per E-Mail wieder beantwortet werden können.

6. Orientierung der neu Eintretenden Mitarbeiterinnen

Alle neu Eintretenden Mitarbeiterinnen sind durch ihre Vorgesetzten über diese Weisungen zu orientieren.

7. Inkrafttreten

Diese Weisungen treten am 1. Oktober 1999 in Kraft.

Zürich, den 7. September 1999

Im Namen der Schulleitung
Der Präsident: Kübler
Der Delegierte: Kottusch