

Tjenestebeskrivelse post

for NTNUs fakulteter og enheter
levert av Campusservice

Postadresse
7491 Trondheim

Org.nr. 974 767 880

Besøksadresse
Høgskoleringen 8
Gløshaugen

<http://www.ntnu.no/administrasjon>

Telefon
+ 47 73 59 54 15

Telefaks
+ 47 73 59 12 87

All korrespondanse som inngår i saksbehandling skal adresseres til saksbehandleren ved NTNU og ikke direkte til enkeltpersoner. Ved henvendelse vennligst oppgi referanse.

Innhold

1	Innledning	2
1.1	Beskrivelsens omfang	2
1.2	Beskrivelsens varighet.....	2
1.3	Kontaktpersoner for tjenestebeskrivelsen	2
1.4	Innmelding av avvik/ønsker/behov	2
2	Beskrivelse av poststjenesten	2
3	Tjenestekvalitet.....	3
3.1	Evaluering av tjenestekvaliteten.....	3
4	Håndtering av tjenestebeskrivelsen	3
4.1	Oppfølging.....	3
4.2	Revidering av tjenestebeskrivelsen	3
4.3	Håndtering av avvik fra tjenestebeskrivelsen	3
4.4	Endringskontroll/endringslogg.....	4

1 Innledning

Dette er en felles tjenestebeskrivelse for alle NTNUs fakulteter og enheter.

1.1 Beskrivelsens omfang

Denne tjenesten omfatter henting og levering av post for fakulteter og enheten på NTNU.

1.2 Beskrivelsens varighet

Denne beskrivelsen gjelder så lenge posttjeneste er inkludert i internhusleien, eller inntil bestemmelser i internhusleieforskriften endres.

1.3 Kontaktpersoner for tjenestebeskrivelsen

Fakultet/enhet: Avdelingsdirektør/dekan

Campusservice: Seksjonssjef for bygningsdrift

1.4 Innmelding av avvik/ønsker/behov

Løpende avvik/ønsker/ behov skal meldes campusservice via e-vaktmester:

www.ntnu.no/e-vaktmester.

Planlagte driftsopphold/stans ansees ikke som brudd på tjenestekvaliteten, og er ikke et avvik fra tjenestebeskrivelsen.

2 Beskrivelse av posttjenesten

Tjenester inkludert i internhusleien:

- Postsortering
 - Sortering skjer per enhet, ikke person
- Henting og levering av post – daglig
 - Ekstern post (aviser/tidsskrifter/blad og brev)
 - Rekommanderte sendinger
 - Pakker (inntil 35 kg)
 - Internpost
- Levering av post ved adresseendring
 - Om person bytter arbeidssted internt på NTNU, må han/hun selv sørge for at posten ettersendes fra gammelt til nytt arbeidsted
 - Om hele enheten flytter, må dette meldes fra i e-vaktmester
- Henting og levering av bøker fra universitetsbibliotekene – daglig
- Utsendelse av informasjonsmateriell (studiebrosjyrer) - daglig
- Frankering av post (inkl. betaling av porto) - daglig
- Henting og levering av eksamensoppgaver- og besvarelser – Mai/desember

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

Tjenester som kan bestilles og som faktureres kunde:

- Betaling av porto i forbindelse med større prosjekter
- Henting og levering av tøy/tekstiler til og fra vaskeri

3 Tjenestekvalitet

- Mottatt post skal være utlevert til byggets postrom/postkasse samme dag
- Sporing på rekommanderte sendinger og all post over 2 kg.

3.1 Evaluering av tjenestekvaliteten

Kvaliteten på posttjenesten skal vurderes ut fra følgende kvalitetsmål:

<i>Navn på tjeneste</i>	<i>Indikator</i>	<i>Kvalitet</i>
Sammenligning av tjenesten i ekstern måling	Resultater basert på brukertilfredshet (på en skala fra 1-3)	Brukertilfredshet: 2

4 Håndtering av tjenestebeskrivelsen

4.1 Oppfølging

Oppfølgingsmøter (dialogmøter) mellom campusservice og fakultet skjer en gang i året.

4.2 Revidering av tjenestebeskrivelsen

Revidering av tjenestebeskrivelsen skjer i oppfølgingsmøtene og/eller ved behov.

4.3 Håndtering av avvik fra tjenestebeskrivelsen

Ved brudd på tjenestebeskrivelsen, gjentatte brudd på servicenivå eller manglende leveranser i henhold til tjenestebeskrivelsen skal dette meldes til kontaktperson hos campusservice.

Partene skal innen rimelig tid ved forhandlinger søke å løse konflikter som måtte oppstå i forbindelse med, eller som er et resultat av, denne tjenestebeskrivelsen. Dersom dette ikke lar seg gjøre skal konflikten løses ved å bringe denne opp til NTNUs ledelse.

4.4 Endringskontroll/endringslogg

Under følger kronologisk oversikt over endringer i dokumentet:

19.12.2016

Endret tjenestebeskrivelse i henhold til organisasjons- og tjenesteendring for Campusservice fra og med 01.01.2017.

26.06.2017

Lagt inn presiseringer rundt sortering av post, samt krav rundt adresseendring.