

Titel: Riktlinjer för telefoni

Id nr: 0:36

Typ: Riktlinje

Giltighetstid: Tills vidare

Version: 2.0

Fastställd: KS 2016-05-31, § 124

Uppdateras: 2018

Riktlinjer för telefoni

Innehållsförteckning

1. Syfte
2. Giltighet
3. Ansvar
4. Inköp
5. Teknisk utrustning
6. Hantering av utrustning/ telefoni
7. Frånvaro

1. Syfte

Syftet med dessa riktlinjer är att säkerställa en bra service för allmänheten, kunder och medarbetare.

2. Giltighet

Dessa riktlinjer gäller för alla som har telefoner som tillhandahålls av Strömsunds kommun och av de kommunala bolag som använder kommunens tjänster för telefoni.

3. Ansvar

Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen beslutar om och ansvarar för dessa riktlinjer.

Förvaltnings- och avdelningschefer

Förvaltnings- och avdelningschefer ansvarar för att:

- Informera sina medarbetare om dessa riktlinjer och för att medarbetarna följer dem.
- Meddela kommunens reception när det sker förändringar i organisationen eller i bemanningen inom den egna enheten.
- Kostnaderna för telefoni står i proportion till nyttan.
- Personal finns på plats under meddelade telefontider.

Id.nr: 0:36

Teknik- och serviceförvaltningen

Kommunens reception tar emot alla samtal till kommunens växel. Teknik- och serviceförvaltningen ansvarar för kommunens växel-funktion och för personalen i växeln.

Användare

Alla användare ansvarar för att ha en god telefonkultur med hög servicenivå. God telefonkultur innebär ett serviceinriktat och professionellt bemötande. Hög servicenivå innebär att alla samtal blir besvarade.

Alla anställda är skyldiga att följa dessa riktlinjer samt be om stöd från sin chef/ledare om innehållet eller tolkningen av riktlinjerna är oklart.

Alla anställda ansvarar för att den egna telefonanknytningen är korrekt hänvisad om han/hon inte kan ta emot samtal.

4. Inköp

Nya abonnemang, telefoner och kringutrustning ska beställas via kommunens reception. En förteckning över standardutrustning finns på intranätet.

Berörd förvaltnings-/avdelningschef ska godkänna beställningen. Beställd utrustning debiteras beställaren.

5. Teknisk utrustning

Telefonlösning

Vilken telefonlösning anställda ska få tillgång till ska styras av de behov och förutsättningar som finns. Förvaltnings-/avdelningschefen och kommunens reception väjer lösning i samråd med varandra.

Val av teknik, såsom fast telefon, mobila anknytningar, IP-telefon eller trådlös telefon ska alltid göras med utgångspunkt från behov och bedömd effekt.

Mobiltelefoni

Mobiltelefoner är ett arbetsverktyg för ökad effektivisering, säkerhet och tillgänglighet. Användning av mobiltelefon i tjänsten ska vara befogat utifrån arbetsuppgifter.

Id.nr: 0:36

Förvaltnings-/avdelningschefen beslutar om mobiltelefon i tjänsten, och omfattning av abonnemanget. Med omfattning av abonnemanget menas tilläggstjänster såsom e-post, internet och GPS.

För innehavare av mobiltelefon i tjänsten gäller:

- Medflyttning från fast telefon till mobiltelefon ska undvikas eftersom det medför höga kostnader.
- Mobilsvar med personligt meddelande ska aktiveras.
- Vid stöld eller annan förlust ska telefonen omedelbart spärras.

6. Hantering av utrustning/telefoni

Telefoner och telefonabonnemang är arbetsredskap för att underlätta det dagliga arbetet. Utrustning som kommunen och kommunala bolag tillhandahåller för telefoni ska, precis som all annan utrustning kommunen och bolagen tillhandahåller, hanteras varsamt och enligt lagar och förordningar.

Det är inte tillåtet för användare att låta kommunen/bolaget betala privata samtal. Om kommunens mobiltelefon används för privata samtal ska ett prefix användas före telefonnumret. Hemadressen eller annan adress för fakturering av privata samtal ska meddelas till kommunens reception.

7. Frånvaro

Anställda ska meddela frånvaro från arbetsplatsen enligt något av följande alternativ:

- Anknytningen stängs av och hänvisas via växelns hänvisningssystem Trio eller direkt på telefonen.
- Anknytningen hänvisas till kollega.
- Anknytningen vidarekopplas till röstbrevlåda (fast telefoni).

Telefonen får i undantagsfall vidarekopplas till en mobiltelefon. Om det finns ett återkommande behov av vidarekoppling till en mobiltelefon bör en mobil anknytning övervägas.