



Sotenäs kommun

A photograph of a woman in silhouette, sitting on a beach and talking on a mobile phone. The background is a bright sunset over the ocean, with waves visible. The scene is bathed in warm, golden light.

Riktlinjer för telefoni

Riktlinjer för telefoni

Kommunens telefoni är en övergripande strategisk resurs och vårt främsta kommunikationsmedel för kontakt med medborgare, näringsliv och samarbetspartners. En viktig förutsättning för att kunna möta allmänhetens behov av kommunal service är att det finns en god och väl etablerad telefonkultur inom samtliga verksamhetsområden.

Utgångspunkten för alla kontakter med kommunen ska vara

- » ett trevligt bemötande
- » en god tillgänglighet
- » det ska vara lätt att komma i kontakt med rätt medarbetare
- » ingen ska behöva ringa mer än en gång för att bli omhändertagen

Telefonisten

Telefonisten ska lämna god, snabb och personlig telefonservice till alla som ringer.

Samtal inleds ”Hej och välkommen till Sotenäs kommun” eller Sotenäs Bostäder

Samtalet kopplas till den person som söks. Är denne inte anträffbar ska telefonisten erbjuda att:

- » koppla samtalet till annan person inom samma förvaltning/avdelning.
- » informera om när sökt person åter är anträffbar

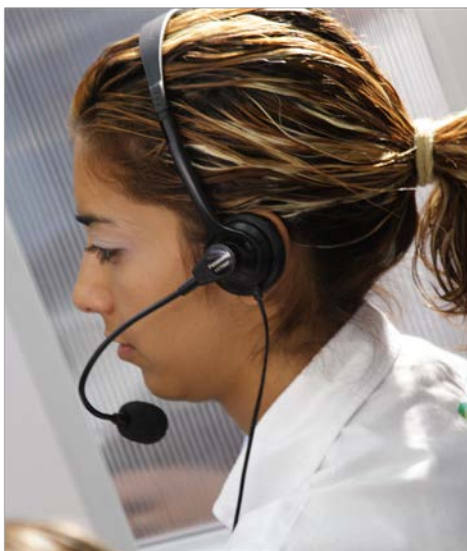
- » vidarebefordra meddelande eller koppla till röstbrevlåda.

Ett centralt röstmeddelande ska vara i drift då växeln är stängd. Röstmeddelandet anger växelns öppettider samt journalnummer.

Förvaltningschefen

Förvaltningschef är telefoniansvarig inom sitt verksamhetsområde. Det innebär att

- » tillse att telefonipolicyn efterlevs
- » personal- och verksamhetsförändringar meddelas växeln
- » samråd sker med systemansvarig för frågor som rör telefoni
- » fatta beslut i frågor om telefontider
- » godkänna medarbetares innehav av mobiltelefon, även under semester/ledighet.
- » det finns rutiner för återtagande av mobiltelefon vid medarbetares avgång



Medarbetaren

Varje enskild medarbetare har ett personligt ansvar att ge allmänheten ett korrekt bemötande. Det innebär att

- » inga samtal blir obesvarade
- » samtal inleds ”förvaltning/avdelning samt för- och efternamn”
- » tidpunkt för återkomst ges vid frånvaro och denna hålls
- » tydlig information om direktval
- » eventuell röstbrevlåda avlyssnas fortlöpande
- » använd direktval för interna samtal, eller automatisk telefonist, ank 4111
- » använda röstbrevlåda med personligt hälsningsmeddelande/namnfras

Frånvaro från arbetsplatsen meddelas enligt något av följande alternativ

- » Telefonen stängs av med hänvisning
- » Telefonen vidarekopplas till kollega

Vid meddelande om frånvaro via hänvisningssystemet ska den uppringande få ett besked om orsaken till frånvaron (sammanträde, tjänsteresa, semester etc) och tidpunkt för återkomst. Den uppringande får möjlighet att bli kopplad till röstbrevlåda eller telefonist.

Telefontider

Telefontider ska anpassas så att verksamheten blir så tillgänglig som möjligt för brukaren.

Inrättande- eller förändring av verksamhetsspecifik telefontid ska beslutas av förvaltningschef. Telefontider ska i möjligaste mån samordnas mellan verksamheterna så att de sammanfaller. När telefontid tillämpas får telefonen inte stängas av.

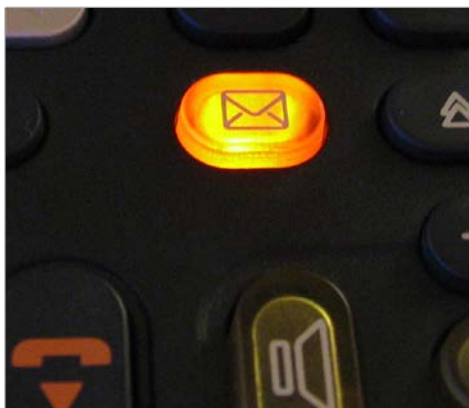
Röstbrevlåda

Röstbrevlådans främsta syfte är att den som söker kontakt med tjänsteman ska kunna lämna meddelande om att bli kontaktad. Medarbetare som regelbundet är på sammanträde/tjänsteresa bör därför anslutas till röstbrevlåda. Beslut om anslutning till röstbrevlåda fattas av förvaltningschef.

Medarbetare som är ansluten till röstbrevlåda ska spela in ett personligt meddelande och fortlöpande kontrollera inkomna meddelanden.

Utlandssamtal

Utlandssamtal beställs genom växeln. Beslut om att öppna anknytningen permanent för utlandssamtal fattas av förvaltning-/avdelningschef.





Mobiltelefon

Mobiltelefonen är en del av det kommunala telefonsystemet och är därmed ett verktyg för god tillgänglighet och service. Det främsta skälet för att använda mobiltelefon i tjänsten är att öka tillgängligheten.

Beslut om mobiltelefon i tjänsten, liksom omfattning av abonnemang, fattas av förvaltningschef/avdelningschef. Med omfattning av abonnemang menas tilläggstjänster såsom MEX (mobil anknötning), e-post, internet, datatrafik, GPS m m. Användning av mobiltelefon i tjänsten ska vara motiverat med hänsyn till arbetsuppgifterna. Mobiltelefonen är, i likhet med övrig telefoni, i huvudsak för tjänstesamtal.

Tjänsten Fakturadelning kan anslutas till abonnemanget då användaren ska nyttja mobiltelefonen för privata samtal.

Växeln vidarekopplar inte samtal till

mobiltelefon, utan ger istället en upplysning om mobiltelefonnumret.

Varje enskild medarbetare med mobiltelefon ska ansvara för att

- » medflyttning från fast telefon till mobiltelefon inte förekommer
- » mobilsvar med personligt meddelande aktiveras (gäller ej mobila anknötningar, MEX)
- » telefonen spärras vid stöld eller förlust

Utrustning och teknik

Val av teknik, såsom fast telefon, mobil anknötning eller trådlös telefon ska alltid göras med utgångspunkt från behov och bedömd effekt.

Nya anknötningar, abonnemang, telefoner och kringutrustning ska beställas enligt inköpsrutin som beskrivs på intranätet och i samråd med/genom IT-avdelningen för att garantera rätt teknikutförande. Beställd utrustning interndebiteras beställarens ansvar.

Antagen av Kommunstyrelsen 2010-03-31 § 29, dnr 2010/146