



VARA KOMMUN

Riktlinjer

Telefoni

Antagen av kommundirektören 2013-12-01



Innehållsförteckning

Telefoni	0
Bakgrund	1
Inledning	1
Ansvar.....	2
Chefens ansvar.....	2
Anställds ansvar	2
Hänvisning.....	2
Hänvisning kan göras på tre olika sätt.	2
Behovskriterier	3
Avgörande för mobila anknötningar:.....	3
Svarsolicy	3
Samtal	3
Mobil datatrafik/mobilt bredband	3
Säkerhet.....	4
Viktigt att tänka på:	4

Bakgrund

Tydliga riktlinjer för telefoni är en del i kommunens styrnings- och kvalitetsprocess som ska bidra till en hög servicenivå och ett gott bemötande för kunder/brukare. Riktlinjerna utgör ett konkretiserande av kommunens styrande dokument för telefoni, vilka är; lednings- och styrdokument avseende kommunikation, säkerhet, personal och kvalitet.

Lednings- och styrdokument avseende kommunikation:

Dokumentet redogör för kommunens viljeinriktning och mål avseende hur arbetet med kommunikation ska bedrivas internt och externt. Det är viktigt att kommunens invånare känner till vilken service kommunen kan erbjuda.

Lednings- och styrdokument avseende säkerhet:

Dokumentet behandlar bl.a. kommunens viljeinriktning och mål för informationssäkerhet, vilket avser de åtgärder som vidtas för att hindra obehörig åtkomst till information med avseende på sekretess och personlig integritet.

Lednings- och styrdokument avseende personal:

Dokumentet behandlar bl.a. kommunens förväntningar på personalen. Kvaliteten i vår verksamhet bedöms utifrån brukarnas upplevelser. I tjänsteskapande verksamheter som kommunen till största delen är, grundar sig brukarnas kvalitetsupplevelser på ett antal faktorer vid varje personligt möte. Sättet att bemöta kund/brukare och kollegor är en central faktor i dessa möten.

Lednings- och styrdokument avseende kvalitet:

Dokumentet redogör för kommunens viljeinriktning och mål avseende servicenivå och kvalitet. Utgångspunkten för all verksamhet inom Vara kommun är att tillhandahålla en kommunal service av hög kvalitet där kunden/brukaren är i centrum.

Inledning

Målet med kommunens telefoniriktlinjer är att förbättra kommunikationen med medborgarna och göra de anställda mer tillgängliga. Verksamheterna ska ha kunden/brukaren i fokus.

Riktlinjerna omfattar både fast och mobil telefoni.

Syftet är att höja servicegraden. Våra kunder/brukare ska uppleva att det är lätt att komma i kontakt med kommunen och att de får ett bra bemötande.

Med väl förankrade och fullföljda riktlinjer kan en högre servicenivå hållas.

Ansvar

Alla anställda inom kommunen tar ansvar för att dessa anvisningar och rutiner följs.

Chefens ansvar

- Förändringar på arbetsplatsen ska i god tid anmälas till växeln, t ex vid nyanställning eller organisationsförändringar. Chefen ska informera växeln om vilka ärenden/arbetsområden personalen handlägger.
- Beställer och avbeställer anknytningar samt abonnemang till mobiltelefon via IT-avdelningen.
- Att telefonen är hänvisad när någon medarbetare är sjuk.

Anställds ansvar

- Inkomna samtal besvaras snarast.
- Ring upp den som lämnat meddelande i röstbrevlådan eller via e-post snarast.
- Vid behov uppdatera sina uppgifter i hänvisningssystemet eller via växeln.
- Vid frånvaro ska telefonen alltid hänvisas.
- Privata samtal under arbetstid bör undvikas.

Hänvisning

Alla telefoner ska alltid hänvisas så att växeln kan lämna korrekt information. Det är viktigt att vi har god tillgänglighet och inte hänvisar via telefonen mer tid än nödvändigt. Av denna anledning bör alla planerade möten läggas in i hänvisningssystemet senast samma morgon.

De personer som har egen anknytning ska ha röstbrevlådan aktiverad (manual finns på Insidan). Eventuella undantag beslutas av chef.

När särskilda telefontider tillämpas får telefonen inte stängas av eller lämnas obevakad. Det ska också framgå klart på hemsidan vilka telefontiderna är.

Hänvisning kan göras på tre olika sätt.

- Via webbhänvisningssystemet. Du loggar in via Insidan med användarnamn (telefonnummer) och lösenord.
- Den som använder kalanderkoppling lägger in egen frånvaro i sin digitala kalender som sedan överförs till hänvisningssystemet automatiskt. För att kopplingen ska bli rätt är det viktigt att skriva in rätt kod i digital kalender. Manual för koder finns på Insidan.
- Genom att knappa in hänvisningskoder på telefonen eller ringa automatisk telefonist (31818). Manualer finns på Insidan.

Behovskriterier

Det är arbetsuppgifterna som avgör vilken typ av telefonlösning de anställda ska ha. Ansvarig chef bedömer utifrån nedan angivna behovskriterier vilken lösning som passar. IT-avdelningen kan bistå med råd.

Avgörande för mobila anknötningar:

- Arbetsuppgifter förenade med höga krav på tillgänglighet.
- Arbetsuppgifter förenade med höga krav på rörlighet.
- Arbetsuppgifternas karaktär.

Val av teknik och tjänster görs med utgångspunkt från ovanstående behov och bedömd effekt. Med tjänster menas e-post, internet mm. Om anställningen avslutas skall utrustningen återlämnas. Det är inte tillåtet att använda kommunens SIM-kort i privata mobiltelefoner. Det är inte heller tillåtet att synkronisera privata enheter mot kommunens e-post.

Svarsolicy

- Alla anställda ska svara med sitt namn och sin avdelning.
- Anknötningen ska alltid hänvisas i kommunens hänvisningssystem när svarsmöjlighet saknas. De som vill kan tala in ett personligt meddelande.
- Den som har mobil anknötning ska använda sitt fasta nummer som sitt officiella telefonnummer.
- Attityden ska vara serviceinriktad och positiv.

Samtal

Samtal med känslig information ska inte hållas i offentliga miljöer. Samtal är inte lämpliga att hållas i stressade och bullriga miljöer, be den du talar med att få återkomma senare.

Använd inte telefonen för betaltjänster/betalsamtal annat än om det är godkänt av närmaste chef.

Direkt vidarekoppling till ett externt nummer medför kostnader i form av samtalsavgifter. Direkt vidarekoppling ska endast ske till interna nummer. Du får inte använda telefonen när du reser utomlands om inte närmaste chef har godkänt det.

Mobil datatrafik/mobilt bredband

All datatrafik är avgiftsbelagd. Den anställde ska komma överens med chef i vilken omfattning mobil datatrafik får användas. Datatrafik i utlandet ska helt undvikas eftersom det ofta är förenat med höga kostnader. Undvik att använda okända trådlösa WiFi-nät. Undvik att öppna sms/mms eller länkar i e-post från okända användare.

Säkerhet

Mobiltelefoner ska alltid förvaras säkert eller under uppsikt med tanke på att de är stöldbegärliga. För att undvika att obehöriga får tillgång till den information som finns i telefonen (sms, e-post och kontakter) ska PIN-kod och skärmlås alltid finnas på alla mobiltelefoner. Meddela IT-avdelningen omedelbart vid förlust av mobiltelefonen.

Undvik att samtala i mobilen under bilkörning. För bästa säkerhet stanna bilen vid lämplig plats för samtal. Om samtal ändå måste genomföras under bilkörning – använd headset/handsfree.

Viktigt att tänka på:

Ett meddelande i röstbrevlåda eller mobilsvar kan vara en allmän handling. Om innehållet gäller ett ärende eller annan fråga som myndigheten ansvarar för ska det dokumenteras i en tjänsteanteckning.

.....
Kommundirektör, Gert Norell