



VALDEMARSVIKS
KOMMUN

Telefonpolicy

Valdemarsviks kommun

Antagen av Kommunstyrelsen 2015 – 05-11

Innehåll

Telefonpolicy Valdemarsviks kommun	1
Mål.....	1
Riktlinjer	1
Ansvar	2
Hänvisning vid frånvaro	2
Telefontider	3
Mobiltelefoni	3
Privata samtal.....	3
Växelfunktion	3
Nummerupplysning.....	4
Uppföljningar.....	4

Telefonpolicy Valdemarsviks kommun

Denna policy är framtagen för att säkerställa att alla medarbetare i Valdemarsviks kommun har samma grundsyn på hur våra telefoner ska användas, vilket bemötande och vilken tillgänglighet vi ska ha.

Valdemarsviks kommun ska ha en god telefonservice till allmänheten och till den egna organisationen, det vill säga till såväl externa som interna kunder. Det innebär att kommunens personal – i så stor utsträckning som möjligt - ska vara anträffbar och ge ett bra, professionellt och korrekt bemötande.

Mål

- Vi ska ge en god service och ett gott bemötande i alla telefonsamtal.
- Vi ska ha en hög tillgänglighet.
- Vi ska använda våra telefoner på ett ansvarsfullt sätt, både ekonomiskt och för att skydda den information som finns i telefonerna.
- Den som ringer till Valdemarsviks kommun ska få ett besked eller bli hänvisad redan vid första samtalet.

Riktlinjer

Med god service och gott bemötande menar vi:

- Du svarar med ditt för- och efternamn samt sektor/ enhetstillhörighet. Vid behov också med din titel.
- Ditt förhållningssätt är positivt och professionellt oavsett om det är ett internt eller externt samtal.
- Du ser till att felringda samtal kommer till rätt handläggare.
- Du tar dig tid att lyssna och sätter dig in i personens frågeställning/situation utan att inleda med invändningar och förklaringar.
- Du säkerställer ett korrekt svar. Är du osäker är det bättre att du ber att få återkomma.
- Du återkommer enligt överenskommelse även om du inte är helt klar med ditt svar.
- Du ger en tydlig bild om hur ärendet handläggs och ger ett realistiskt besked om när ett besked kan vara klart.
- Du ger ett nej/avslag på ett respektfullt sätt och säkerställer att mottagaren förstår vad det innebär.
- Du är medveten om att din röst är ett viktigt verktyg i samtalet och använder den på ett positivt sätt.
- Du uttrycker dig sakligt och undviker fackuttryck.

Med hög tillgänglighet menar vi:

- Du bidrar till att samtal kopplas rätt genom att säkerställa att dina uppgifter i hänvisningssystemet CMG är korrekta.



- Det ska alltid finnas någon som är tillgänglig på telefon på servicefunktioner som får många inkommande samtal. Vid behov vidarekopplas samtal till annan kollega/enhet.
- Den som ringer ska få ett besked när du är tillgänglig igen och därför ska du alltid hänvisa din telefon när du är inte kan ta emot samtal.
- Du ska ringa upp den som har lämnat meddelande till dig senast inom 2 arbetsdagar.

Att använda telefonen på ett ansvarsfullt sätt innebär:

- Alla telefoner inköpta av Valdemarsviks kommun som du använder i ditt arbete ägs av Valdemarsviks kommun och är ditt arbetsverktyg.
- Du ansvarar för att din arbetstelefon sköts på rätt. Det gäller även data och information som du bearbetar och lagrar där.
- Telefonens abonnemang får inte användas i din privata mobiltelefon eller i annan mobil ut-rustning.
- Att lagrad information är skyddad och att du därför använder lösenord (pinkod) så att obehöriga inte kan komma åt din information.
- Du säkerställer att ditt samtal inte kan höras av någon utomstående om det berör sekretess eller andra känsliga uppgifter.

Ansvar

- Du som är chef ansvarar för att denna policy tillämpas och att bemötande och tillgänglighet inom den egna verksamheten följer riktlinjerna.
- Varje medarbetare är ansvarig för att följa denna policy.
- I den mån som förtroendevalda politiker utför uppdrag för kommunens räkning uppmanas dessa att följa denna policy.

Hänvisning vid frånvaro

Hänvisning ska alltid göras när du inte är tillgänglig och kan utföras både från telefonerna eller via dator i hänvisningssystemet CMG. I CMG kan frånvaro läggas in långt i förväg.

Meddela frånvaro genom att:

- använda CMG där frånvaro kan läggas in i förväg eller meddela växeln
- alltid ange frånvaroorsak
- alltid meddela totala frånvarotiden exempelvis när ett möte fortsätter med ett annat eller att lunch inträder
- alltid öppna telefonen när du är tillbaka tidigare än planerat

Röstbrevlådan i hänvisningssystemet CMG ska användas för all telefoni. Meddelanden kan lyssnas av både via CMG fasta telefoner och mobiltelefoner för de som har MEX-anknytning. För de med endast mobiltelefon kan meddelanden lyssnas av via funktionen för röstbrevlåda i mobilen.



Telefontider

Telefontid sammanfall normalt med arbetstider. Om särskilda telefontider tillämpas får telefonen inte stängas av helt utanför telefontiden. Det ska vara möjligt att komma fram med tjänstesamtal eller akuta samtal.

Mobiltelefoni

Mobiltelefoner är ett arbetsverktyg för ökad effektivisering, säkerhet och tillgänglighet. Kommunen tillhandahåller mobiltelefon till anställd som behöver den i sin tjänsteutövning.

- Beslut om vem som ska ha mobiltelefon fattas av behörig chef.
- Telefon och abonnemang beställs genom IT-enheten genom Easit.
- Vid förlust av mobiltelefon ska IT-enheten kontaktas, som spärrar telefonen och eventuellt gör stöldanmälan.

Privata samtal

Abonnemang som tillhandahålls ska vara kostnadseffektiva och uppfylla de krav som Skatteverket har på denna typ av löneförmån.

Växelfunktion

Växelfunktionen ska lämna god, snabb och personlig telefonservice till alla som ringer till kommunen. Det innebär att:

- samtal besvaras inom fyra signaler
- samtal inleds med "Välkommen till Valdemarsviks kommun - det är "förnamn"
- samtal kopplas till den person som söks. Är personen ej anträffbar kan samtalet kopplas till annan person inom samma funktion
- uppringande får information när sökt person kan anträffas
- erbjuda uppringda att vidarebefordra meddelanden eller koppla till eventuell röstbrevlåda när medarbetaren inte är på plats

Växeln ansvarar för att en central telefonsvarare är i drift under tid på dygnet som växeln är stängd. Telefonsvarare meddelar växelns öppettider samt förekommande journummer.

I växelpersonalens arbete prioriteras externa samtal före interna. Felanmälningar, frågor och beställningar lämnas via Easit.

Växelns öppettider

Växeln är öppen 08:00 – 16:00 måndag till fredagar, lunchstängt varje dag 12:00-13:00. Helgaftnar och dag före "röd" dag 8:00-12:00.



Nummerupplysning

För interna telefonnummer finns en telefonbok i hänvisningssystemet CMG, som nås via Intranätet.

För extern nummerupplysning används söktjänster via internet exempelvis: www.hitta.se eller www.eniro.se. Undvik att använda 118 118 eller motsvarande tjänster.

Uppföljningar

Uppföljning av Telefonpolicyn ska ske regelbundet och kan genomföras både av externa och interna resurser. Det är kommunchef/sektorschefer som ansvarar för att uppföljningar sker.