



## Telefonpolicy, Härjedalens kommun

### Mål

Härjedalens kommun skall ha bra service med hög tillgänglighet till kommunens förvaltningar. Målet med kommunens telefonpolicy är att skapa regler och tekniska förutsättningar som bidrar till en bra service gentemot allmänheten samt underlätta för kommunens förvaltningar att nå sina verksamhetsmål.

### Tillgänglighet

Med tillgänglighet menar vi att den som ringer och söker någon på en förvaltning alltid ska få ett snabbt och korrekt svar. Om inte svar ges direkt skall den som ringt alltid få besked om när personen kan nås eller när hon/han återkommer.

### Ansvar

Alla anställda och förtroendevalda har ett ansvar för att kommunen har en god telefonkultur. I bilaga 1 till denna telefonpolicy finns en försäkran om personligt ansvar för att upprätthålla en god telefonkultur, som ska skrivas under och lämnas till närmaste chef.

Varje chef ansvarar för att inom sin enhet organisera en väl fungerande telefonpassning. En viktig del i detta är ansvaret för att alla känner till kommunens telefonpolicy samt handhavandet av telefonin. Viktigt är också ansvaret för att någon finns på plats för att ta emot samtal under de tider som meddelats allmänheten.

Chefen ansvarar också för att växeln får information om förändringar som t.ex. nyanställda (fasta eller tillfälliga), anställda som slutar, flyttningar, ändrade telefontider, ändrad arbetsfördelning/uppgift etc.

Telefonen är ett arbetsverktyg för ökad effektivisering, säkerhet och tillgänglighet. Kommunen tillhandahåller telefon till anställd som behöver den i sin tjänsteutövning. Privata samtal får därför bara utgöra en ringa del av den totala trafiken.

### Kvalitet

Kvalitén på vår telefonservice är helt och hållet beroende av att du som användare sköter din telefoni rätt. Tekniken och växelpersonalen kan enbart underlätta för medarbetaren att göra det möjligt.

Grundkraven för en hög servicenivå är:

- Ett serviceinriktat och professionellt bemötande
- En hög tillgänglighet
- Det ska vara lätt att få tag på telefonnumret till oss
- Ingen ska behöva ringa mer än en gång för att bli omhändertagen
- Inga samtal skall bli obesvarade - som besvarade samtal räknas:
  - Personligt svar
  - Vidarekoppling till passningsställe
  - Hänvisning
  - Röstbrevlåda
- Högst fyra signaler får gå innan den uppringande får svar
  - vid inget svar – efter fyra signaler kopplas samtalet till växeln
  - vid upptaget – växeln kan ställa samtalet på väntan

Hänvisning ska alltid göras när du inte är tillgänglig och kan utföras både från telefonapparaten och från PC via Intranätet där hänvisningssystemet Trio kan nås. I Trio kan frånvaro läggas in långt i förväg. Röstbrevlådan i telefonsystemet skall användas för fast telefoni. I mobiler används mobilsvaret. Det är viktigt att ett personligt meddelande läses in. *En "lathund" för röstbrevlådan finns i bilaga 2 till detta dokument.*

Meddela frånvaro genom att:

- alltid ange frånvaroororsak och därefter stänga telefonen
- använda Trio där frånvaro kan läggas in i förväg eller meddela växeln
- ta till frånvaro i överkant eftersom det är enklare att ta bort en frånvaro vid tidigare återkomst än beräknat
- 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
- nyttja möjligheten till telefonpassning där den som söker dig kan få eller lämna ett besked till någon annan när du själv inte kan ta emot samtal

### **Telefonmeddelanden**

Om du får ett telefonmeddelande via telefonen, SMS eller via e-post från växeln är det viktigt att du snarast ringer den som sökt dig.

Någon på plats

Lämna inte avdelningen/kontoret obemannat vid fikapauser o.dyl. om det inte är nödvändigt för personalmöten, utbildningar etc.

Om avdelningen/kontoret måste lämnas obemannat ska växeln meddelas om detta och även få information om var någon kan nås vid ett nödläge.

Meddela växeln vid sjukdom, ledighet etc. och lämna tydliga besked om vem som tar hand om samtal och ärenden.

## **Telefontider**

Telefontid bör normalt sammanfalla 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.

Vid varje verksamhet ska det finnas en "expeditions-, jourtelefon" som alltid är öppen under arbetstid.

## **Bärbara telefoner**

De som har bärbara dect-telefoner (s.k. freeset telefoner) och mobiltelefoner ska vara informerade och medvetna om den ökade risken för avlyssning.

Vilken lösning som varje medarbetare ska ha, beträffande telefonutrustning, ska styras av det behov som finns och bestäms i samråd med behörig chef.

## **Telefonnummer**

Det ska vara enkelt för allmänheten att hitta telefonnummer till anställda inom Härjedalens kommun. Det gäller både fast telefoni och mobiltelefoni.

Inom den länsgemensamma telefonilösningen "JamtNet" finns en gemensam nummerplan med ett femställt anknytningsnummer per kommun och landstinget. Sökning kan ske i hänvisningssystemet Trio, som nås via kommunens Intranät.

Direktnummer ska spridas så att de användas.

## **Mobiltelefoni**

Mobiltelefoner är ett arbetsverktyg för ökad effektivisering, säkerhet och tillgänglighet. Kommunen tillhandahåller mobiltelefon till anställd som behöver den i sin tjänsteutövning. Privata samtal får därför bara utgöra en ringa del av den totala trafiken.

- Beslut om vem som ska ha mobiltelefon fattas av behörig chef
- Telefon och abonnemang beställs genom IT-enheten så att rätt avtal och abonnemangsform används.
- Erforderliga abonnemangskoder ska finnas hos IT-enheten för att exempelvis kunna spärra telefonen vid stöld eller annan förlust
- Aktivera mobilsvar och tala in ett eget mobilsvar
- Samtal till och från mobiler ska vara korta och sakliga
- Vidarekoppling från den fasta telefonen till mobiltelefonen bör ej ske p.g.a. kostnadsskäl. Kontakta IT-enheten om behov uppstår ofta då det kan föranleda en annan abonnemangsform

- Samtal i samband med bilkörning ska undvikas, men om samtal måste ske ska handsfree-tekniker användas
- Vid förlust av mobiltelefon ska IT-enheten kontaktas, som spärrar telefonen och eventuellt gör stöldanmälan
- Privatsamtal ska ringas med ett prefix före telefonnummer så att samtalsdebitering (funktionen "delad faktura" i telefoniavtalet) kommer på faktura till användarens hemadress. SMS- och MMS-tjänster fungerar inte i kombination med prefix för privatsamtal. Kontakta IT-enheten för information och vilket prefix som gäller.

### **Telefonkonferenser**

För telefonkonferenser skall intern uppkoppling användas när det är möjligt. Telefonsystemet ger möjlighet till totalt 6 deltagare, interna och/eller externa. Samtalsdebitering sker enligt trafikavtal för fast telefoni.

### **Nummerupplysning**

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

För extern nummerupplysning används söktjänster via internet exempelvis: [www.hitta.se](http://www.hitta.se) , [www.eniro.se](http://www.eniro.se) eller [www.gulasidorna.se](http://www.gulasidorna.se) .

Växelpersonalen kan också hjälpa till med nummerupplysning (alla anknytningar är spärrade för "118 xxx-tjänster").

### **Växelns öppettider**

Växeln är öppen 08:00 – 16:00 måndag till fredagar.  
Helgafnar och dag före "röd dag" har växeln öppet mellan 8:00 till 12:00 om inget annat meddelas.

### **Samtalsmätning**

För att kunna optimera telefonin görs fortlöpande mätningar på användning, svarstider, kostnader m.m.  
Tänk på att betalsamtal och andra teletjänster (nummerupplysning, fröken ur, telefonmöten etc.) är kostsamma. Vissa telefonnummer med betaltjänster är spärrade.

## FÖRSÄKRAN

### PERSONLIGT ANSVAR FÖR ATT UPPRÄTTHÅLLA EN GOD TELEFONKULTUR

Den/de telefon(er) som jag disponerar är ett arbetsredskap som kommunen tillhandahåller som ett hjälpmedel i mitt dagliga arbete. Det är mitt ansvar att skydda telefon(er), tillbehör, program och lagrad datainformation. I ansvaret ingår att

- följa fastställda regler i Telefonpolicy för Härjedalens kommun
- till närmaste chef anmäla om jag behöver ytterligare kunskap om telefonin eller hur policyn ska tillämpas.

**Jag är medveten om det ansvar som det innebär att inneha den/de telefon(er) som kommunen tillhandahåller och accepterar att följa upprättad telefonpolicy.**

Datum

Underskrift

---

---

Arbetsställe

Namnförtydligande

---

---