



Vindelns
Kommun

2021-09-27

Telefonipolicy



Innehållsförteckning

Syfte	3
Omfattning	3
Svarkvalitet och telefonkultur	3
Tillgänglighet.....	3
Ledningsansvar	3
Telefonansvarig	4
Växelns ansvar.....	4
Anställdas ansvar.....	4
Mobiltelefon	4
Sekretess	4

Syfte

För att upprätthålla god tillgänglighet, medborgarservice och stärka kommunikation inom kommunen har denna gemensamma policy antagits för att tydliggöra telefonins betydelse. Telefoni är en strategisk resurs som både binder samman den egna kommunens organisation och stärker förutsättningarna för samverkan inom regionen.

- Svarkvalitet och tjänstenivå skall utvecklas så att telefonin bidrar till positiv utveckling och god kommunikation.
- Varje verksamhet skall utforma sin organisation med utgångspunkten att telefoni och tillgänglighet är en viktig del av verksamheten.

Omfattning

Policyn avser användning av växel, fasta telefoner, mobiltelefoner och gäller för samtliga anställda inom kommunkoncernen, kommunalt ägda bolag och underleverantörer.

Svarkvalitet och telefonkultur

- Ett snabbt vänligt och korrekt svar visar att man tillhör en professionell organisation som värdesätter såväl den egna som den uppringandes tid.
- När man tar kontakt med kommunen ska ett samtal räcka. Det innebär att man undviker att koppla runt den uppringande mellan olika personer.
- Om en person behöver kopplas görs det helst med en varm överföring.
- Arbetet med att hålla hög svarkvalitet i hela organisationen skall varaktigt uppmärksammas via ledningsgrupper, arbetsplatsträffar etc.
- Direktnummer skall spridas.
- Meddelande i telefonsvarare och hänvisning skall präglas av en personlig, tydlig och servicevänlig attityd och ge upplysning om alternativa kontaktmöjligheter.

Tillgänglighet

Rutiner ska finnas på varje arbetsplats för omedelbar problemlösning om teknik och utrustning inte fungerar.

- Telefontider bör undvikas. ”Träffas säkrast” kan i vissa fall nyttjas, men bara om det ökar tillgängligheten och är en fråga för varje förvaltningsledning.
- Gemensamt svara-ansvar ska vara en självklarhet på varje arbetsplats.
- Telefonisystemets möjligheter med hänvisning, personlig telefonsvarare eller intern vidarekoppling ska användas vid all frånvaro.

Ledningsansvar

Varje chef ansvarar för att policyn följs. Telefonpolicyfrågor ska vara naturliga frågor att behandla på ledningsmöten och arbetsplatsmöten.

Telefonansvarig

En telefonansvarig på varje arbetsplats ska aktivt medverka till högsta möjliga kvalité i användningen av telefonisystemet.

Växelns ansvar

Växeltelefonist ska i första hand förmedla samtal genom varm överföring till en tillgänglig medarbetare.

Anställdas ansvar

Varje anställd är en representant för kommunen i alla telefonkontakter. Varje anställd är personligt ansvarig för den egna telefonen. För gemensam telefon i ett arbetslag är närmaste arbetsledare personligen ansvarig. Varje anställd är personligt ansvarig för att växeltelefonist kan ge rätt uppgifter vid frånvaro, genom att använda telefonsvarare och hänvisningssystem.

Mobiltelefon

Mobiltelefonen är en del av kommunens telefonisystem. Mobiltelefon skall ha mobilsvaret med ett personligt hälsningsmeddelande aktiverat. Uppgift om mobiltelefon ska vara känt inom den egna organisationen och hos växelpersonal samt systemtekniker, så att god service kan upprätthållas.

Sekretess

Sekretess regleras i sekretesslagen. Lagen gäller all personal inklusive förtroendevalda. Vid all telefonering är det viktigt att tänka på att det som sägs kan komma att uppfattas av obehöriga.