

Gemensam telefonpolicy för Bergs kommun och Bräcke kommun

Policydokument för den kommunala organisationen i Bergs kommun
Antagen av kommunfullmäktige 2010-09-28
Dnr 2010/359



Bergs kommun
Bierjen tjielte





Kf § 119

Dnr 2010/359

Gemensam telefonpolicy för Bergs kommun och Bräcke kommunKommunfullmäktiges beslut

Kommunfullmäktige antar telefonpolicy för Bergs kommun daterad den 12 augusti 2010.

Bakgrund

Enligt beslut i kommunstyrelsen den 8 december 2009, § 224, ska Bergs kommun överta Bräcke kommuns växelfunktion.

Bergs kommun kommer från och med den 1 september 2010 att sköta Bräcke kommuns växel. Bergs kommun och Bräcke kommun kommer således att ha gemensam växelfunktion från 1 september 2010. Därför behövs gemensamma instruktioner i en gemensam policy. Detta för att växelfunktionen och övriga användare ska kunna ge effektiv telefonservice.

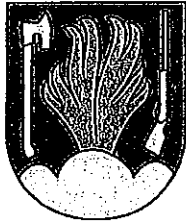
Kommunfullmäktige i Bräcke kommun fattar beslut i samma ärende för egen räkning.

Beslutsunderlag

Kommunstyrelsens protokoll § 165/2010.

Kopia till

Bräcke kommun
Jesper Tjulin
Växeln



TELEFONPOLICY

2010-08-12

1(4)

Inledning

Bergs kommun och Bräcke kommun har fr.o.m. 2010-09-01 en gemensam växelfunktion. För att växelfunktionen och övriga användare ska kunna ge en effektiv telefonservice behövs gemensamma instruktioner. Dessa instruktioner finns uttryckta i en gemensam policy nedan.

Mål

Bergs kommun och Bräcke kommun ska ha bra service med hög tillgänglighet. Målet med kommunernas telefonpolicy är att skapa regler och tekniska förutsättningar som bidrar till en bra service gentemot allmänheten samt underlätta för kommunernas verksamheter att nå sina respektive verksamhetsmål.

Tillgänglighet

Med tillgänglighet menas att den som ringer och söker någon i kommunerna alltid ska få ett snabbt och korrekt svar. Om inte svar ges direkt ska 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 kommunerna har en god telefonkultur. Varje chef ansvarar för att det inom sin verksamhet organiseras en väl fungerande telefonpassning. En viktig del i detta är ansvaret för att alla känner till kommunernas telefonpolicy samt handhavandet av telefonin och därtill utformade system (Trio/Outlook).

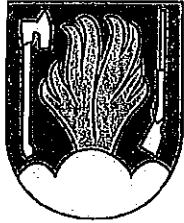
Viktigt är också ansvaret för att någon finns på plats för att ta emot samtal under de tider som meddelats allmänheten.

Chefer 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, organisationsförändringar etc.

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

Kvalitet

Kvaliteten på telefoniservicen är helt och hållet beroende av att användarna sköter telefonin rätt. Tekniken och växelpersonalen kan enbart underlätta för medarbetaren att göra det möjligt.



TELEFONPOLICY

2010-08-12

2(4)

Grundkraven för en hög servicenivå är:

- Ett serviceinriktat och professionellt bemötande
- En hög tillgänglighet
- Det ska vara lätt att få tag på telefonnumret till kommunerna
- Ingen ska behöva ringa mer än en gång för att bli omhändertagen
- Inga samtal ska bli obesvarade - som besvarade samtal räknas:
 - Personligt svar
 - Vidarekoppling till passningsställe
 - Hänvisning
 - Röstbrevlåda
- Högst fem signaler får gå innan den uppringande får svar
 - vid inget svar – efter fem 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 telefonisystemet ska användas för fast telefoni. I mobiler används mobilsvar. Det är viktigt att ett personligt meddelande läses in och att meddelanden lyssnas av.

Meddela frånvaro genom att:

- alltid ange frånvaroorsak 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 den 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.

Lämna inte avdelningen/kontoret obemannat vid fikapauser eller liknande om det inte är nödvändigt för personalmöten, utbildningar eller andra sammankomster i tjänsten.

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.



TELEFONPOLICY

2010-08-12

3(4)

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 telefoner t ex dect-telefoner, ip-telefoner och mobiltelefoner ska vara informerade och medvetna om den ökade risken för avlyssning.

Vilken lösning som varje medarbetare ska ha, beträffande telefoniutrustning, 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 Bergs kommun och Bräcke kommun. Det gäller både fast telefoni och mobiltelefoni.

Inom den länsgemensamma telefonilösningen "JamtNet" finns en gemensam nummerplan med ett femställt anknyningsnummer 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 utsedd handläggare så att rätt avtal och abonnemangsform används.
- Erforderliga abonnemangskoder för mobilt bredband ska finnas hos IT-enheten för att exempelvis kunna spärra tjänster vid stöld eller annan förlust. Motsvarande koder för mobiltelefonabonnemang hanteras av den enskilde.
- Aktivera mobilsvaret och tala in ett eget mobilsvaret
- 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 växeln om behovet av vidarekoppling ändå uppstår.
- Samtal i samband med bilkörning ska undvikas, men om samtal måste ske ska handsfree användas
- Vid förlust av mobiltelefon ska den enskilde själv tillse att abonnemanget spärras och att en eventuell stöldanmälan görs.



TELEFONPOLICY

2010-08-12

4(4)

Telefonkonferenser

För telefonkonferenser ska 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.

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

Växelns öppettider

Växeln är öppen 08:00-12:00, 13:00-16:00 måndag till torsdag och 08:00-12:00, 13:00-15:00 på fredagar. Helgaftnar och dag före "röd dag" har växeln öppet 8:00-12:00 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.