



TELEFONPOLICY

Antagandebeslut: Kommunfullmäktige 2007-11-29, § 66

Giltighet: Tillsvidare

Telefonpolicy för Essunga och Grästorps kommuner

Inledning

Essunga och Grästorp har inlett samarbete gällande telefonväxel. För att samverka mellan kommunerna skall utvecklas positivt har denna gemensamma telefonpolicy framtagits.

Ett telefonsamtal är ofta den första kontakten med kommunen för en kommuninvånare eller annan telefonör. Ett snabbt, vänligt och korrekt svar signalerar att kommunen är en professionell organisation som inte slösar med egen eller den uppringandes tid.

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. För personalen i kommunens telefonväxel gäller sekretess för alla uppgifter som avser telefonsamtal till eller från kommunens övriga personal.

Växelns ansvar

Växelpersonalens ansvar är i första hand att förmedla samtal.

- Växeln svarar ”Välkommen till Essunga kommun/Grästorps kommun” alt. ”Växeln” vid internt samtal.
- Om ingen anställd finns att tillgå på efterfrågad förvaltning erbjuds den uppringande möjlighet att lämna meddelande genom växeln. Detta skall i första hand ske via den röstbrevlåda som alla skall ha aktiverad.
- Om den uppringande inte vill lämna meddelande skall telefonist kunna upplysa om när någon finns tillgänglig och önskar ”välkommen åter”.
- Telefonist skall i så stor utsträckning som möjligt lämna ut direktnummer/mobilnummer till den sökta anknytningen.

- Extern nummerupplysning skall hänvisas till Eniro 118118, eller Eniro.se.
- Växel serverar normalt ej kommunens anställda med nummerupplysning.
- Den som ej kan nå önskad Sverige- eller utlandsabonnet beställer uppkoppling via växeln
- Efter kontorstid kopplas svarare in med information om att växeln är stängd och med hänvisning till telefonkatalogens gröna sidor samt kommunernas hemsidor.

Alla anställdas ansvar (gäller fast såväl som mobil telefoni)

- Alla anställda skall ta fullt ansvar för sin egen anknytning. Telefon skall alltid kodas vid frånvaro så att växeln kan lämna korrekt information. Man har ett personligt ansvar för den egna fasta såväl som mobila telefonen. Det är inte ett alternativ att hänvisa sin telefon till kommunens växel, något av alternativen i hänvisningssystemet (t ex sjuk, lunch, tillfälligt ute mm) skall alltid väljas.
- Anställda svarar ”förvaltning, för- och efternamn” alt. ”kommunens namn, för- och efternamn”
- Alla uppringda skall bli väl bemötta.
- Inkomna samtal besvaras snarast.
- Talsvarsmeddelande skall spelas in. Inspelat talsvar bör visa att kund nått önskad anknytning. Meddelandet bör formuleras kort och tydligt. Uppringande som talat in meddelande i röstbrevlådan skall ringas upp snarast.

Mobilsvaret skall alltid vara aktiverat och ett hälsningsmeddelande skall vara intalat.

- Om frånvarotiden som kodats inte går att hålla, skall omkodning ske omedelbart. Vid akut sjukdom kan växeln meddelas, som kodar in frånvaroorsak.
- Varje anställd skall, inom verksamheter där så är möjligt, sprida sitt direktnummer och mobilnummer.
- Om en telefon ”står och ringer”, svarar den på avdelningen/förvaltningen som är närmast.

Chefens ansvar

- Respektive chef ansvarar för att information om förändringar inom hans/hennes ansvarsområde meddelas växeln snarast möjligt.
- Närmaste chef beställer och avbeställer anknytningar samt abonnemang till mobiltelefon. Detta görs via växeln.
- Förvaltningschef bestämmer tillsammans med medarbetarna en service-nivå för enheten som svarar mot den egna verksamhetens behov och medborgarnas/kundernas krav.
- Respektive chef ser till att servicenivån uppnås och vidmakthålls.