



Gemensam Telefonrutin för Grästorp och Essunga kommun

Fastställt 2019-03-05 av Kommundirektör

Dokumentansvarig: Kanslichef

Dokumentet finns på www.grastorp.se och på Intranätet



Inledning

Kommunikation med kommunen sker idag på många olika sätt. Denna rutin beskriver hur vi på bästa sätt tar emot den telefonkommunikation som sker via växeln eller inkommande direktsamtal. Genom att följa denna rutin signalerar vi till våra invånare att vi är tillgängliga, har en god service och gott bemötande.

Vår målsättning är att alla som ringer till Essunga/Grästorps kommun får ett trevligt bemötande.

Oavsett vem som svarar i kommunen blir den som ringer alltid positivt bemött. Om du tar emot ett samtal som ska till någon annan - hänvisa i största mån till rätt person med dess nummer eller till växel.

Vi ger en god service i alla telefonsamtal

Tänk på att våra invånare vill ha service på olika sätt. Ibland kan detta vara reglerat i verksamheterna, men erbjud alltid en fullgod service om invånaren ändå är på tråden.

Vi har en hög tillgänglighet.

Detta innebär inte att vi alltid har öppna telefoner, utan att vi hänvisar när det behövs, har ett talsvar och en talfras uppdaterad. Arbetar du i verksamhet med telefontider, respektera detta genom att hålla linjerna öppna vid dessa tider.

Vi använder våra telefoner på ett ansvarsfullt sätt, både ekonomiskt och för att skydda den information som finns i telefonerna.

Din telefon är ett arbetsredskap, behandla den därefter. Tänk extra mycket på sekretess vid samtal utanför verksamheten. Ha alltid en låskod på din mobiltelefon.

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 erbjuds möjlighet att lämna meddelande genom växeln. Detta sker första hand via den röstbrevlåda som alla har aktiverad.



- Om den uppringande inte vill lämna meddelande upplyser växeln om när någon finns tillgänglig och önskar ”välkommen åter”.
- Vxeln lämnar i så stor utsträckning som möjligt ut direktnummer/mobilnummer till den sökta anknytningen.
- Extern nummerupplysning hänvisas till Eniro 118118, eller webben.
- Vxeln servar normalt inte kommunens anställda med nummerupplysning.
- Den som inte kan nå önskad Sverige- eller utlandsabonnent beställer uppkoppling via växeln
- Efter kontorstid kopplas svarare in med information om att växeln är stängd och med hänvisning till kommunernas hemsidor.

Alla anställdas ansvar

- Olika verksamheter har olika tider vi förväntas vara anträffbara. Respektera ”öppettiderna” genom att hålla telefonen öppen eller hänvisad när det krävs.
- Alla anställda tar fullt ansvar för sin egen anknytning. Telefonen hänvisas alltid vid frånvaro så att växeln kan lämna korrekt information. Det är inte ett alternativ att hänvisa sin telefon till kommunens växel, utan välj något av alternativen i hänvisningssystemet (t ex sjuk, lunch, tillfälligt ute mm).
- Anställda svarar ”verksamhet, för- och efternamn” alt. ”kommunens namn, för- och efternamn”
- Alla uppringda blir väl bemötta.
- Inkomna samtal besvaras snarast.
- Spela in talsvarsmeddelande. Meddelandet bör formuleras kort och tydligt. Uppringande som talat in meddelande i röstbrevlådan blir uppringda så snart tillfälle ges.
- Om frånvarotiden som hänvisats inte går att hålla, gör en förlängning omedelbart. Vid akut sjukdom kan växeln meddelas, som hänvisar frånvarorsak.



Chefens ansvar

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