



Riktlinjer för telefoni

Dokumenttyp:	Riktlinje
Diarienummer:	268.2015
Beslutande:	Kommunfullmäktige
Antagen:	2016-02-29
Giltighetstid:	Tillsvidare
Dokumentet gäller för:	Karlsborgs kommunkoncern
Dokumentansvar:	IT-chef

ACPA



Riktlinjer för telefoni

Inledning

Dessa riktlinjer omfattar användning av all telefoni oavsett om det handlar om fast telefon, mobil anknytning eller mobiltelefon och gäller för dig som är anställd av Karlsborgs kommunkoncern. Riktlinjerna ska vara ett stöd i vårt arbete att skapa ett enhetligt och korrekt användande av koncernens telefoni. Avsikten är att bidra till att medborgarna upplever att det är lätt att komma i kontakt med kommunen och de kommunala bolagen, att de upplever att de får ett bra bemötande och att de alltid får ett besked om när och om vi finns tillgängliga.

Anskaffning

Närmaste chef beslutar i samråd med den anställde vilken telefoniutrustning som ska införskaffas.

Enhetschef lägger beställning via kommunens HelpDesk. IT-enheten verkställer inköpet. Samråd om modellval ska ske med IT-enheten innan beställning. IT-enheten ansvarar för att inköp sker i enlighet med aktuella leveransavtal.

Arbetsgivaren betalar inte samtalskostnaden för privata telefoner som används i tjänsten.

Växelfunktionen

Kommunens telefonister ska lämna korrekt, snabb och personlig service till alla som ringer. Det innebär

- att vår ambition är att den som ringer ska få den hjälp man behöver vid första samtalet
- att externa samtal prioriteras före interna
- att vi strävar efter att besvara externa samtal inom 30 sekunder. Är sökt person inte anträffbar frågar telefonist om vi kan hjälpa till på annat sätt. I akuta fall kan omkoppling till annan person inom aktuell funktion ske.
- att den som ringer får besked om när sökt person är tillgänglig och erbjuds att lämna meddelande som vidarebefordras
- att den som ringer när växeln är stängd kopplas till talsvar och får information om växelns eller aktuell verksamhets öppettider
- att alla anknytningar har en aktiv röstbrevlåda

Chefer

Som chef ansvarar du för

- att riktlinjer för telefoni efterlevs
- att meddela växeln om verksamhets- och personalförändringar
- att beställa nya abonnemang/anknytningar alternativt säga upp de som inte används via kommunens helpdesk-system

Medarbetare

För medarbetare i Karlsborgs kommunkoncern gäller

- att samtalet inleds med enhet/förnamn/efternamn
- att attityden är positiv och serviceinriktad
- att den som så begärt, snarast skall bli kontaktad
- att den som tar emot ett telefonsamtal har ansvar för att den som ringer får rätt kontakt inom kommunen
- att samtal till mobiltelefon endast får avvisas om avvisningsmeddelande lämnas

För medarbetare med egen anknytning gäller dessutom

- att telefonen alltid skall vara hänvisad när du inte är anträffbar
- att eventuell röstbrevlåda avlyssnas fortlöpande

Allmän handling

Ett meddelande i röstbrevlåda eller mobilsvar kan vara en allmän handling. Om innehållet gäller ett ärende eller annan fråga som myndigheten ansvarar för skall det registreras i det verksamhetssystem som normalt används för det ändamålet.

Användning

Telefonen är ett arbetsredskap och ska användas för samtal inom tjänsten. Privata samtal under arbetstid får endast ske i undantagsfall. Vidarekoppling från fast anknytning till mobiltelefon får endast ske i undantagsfall

Mobiltelefonen ska alltid hållas under god uppsikt och kan förvaras i hemmet under fritiden.

Samma regler gäller för kommunikation med mobiltelefon som för all elektronisk kommunikation.

Det är inte tillåtet att ringa betalsamtal.

Vid tjänsteresa utomlands ska mobildata inaktiveras. Mobil anknytning (MEX) är en nationell tjänst. Vid vistelse utomlands fungerar den MEX-anslutna mobiltelefonen som en vanlig mobiltelefon.

Handledning eller support lämnas inte på privata telefoner och de ska normalt inte användas i tjänsten.

Privat användning

Karlsborgs kommunkoncern erbjuder anställda och förtroendevalda som har egen mobiltelefon i tjänsten möjlighet att ansöka om privat användning av

tjänstemobilen. Mot ett schablonavdrag på för närvarande 100 kr/mån genom ett fast nettolöneavdrag kan tjänstemobilen användas för privat bruk. Privat användning av tjänstemobil kräver att en abonnemangstyp med fast kostnad används för att undvika förmånsbeskattning. Abonnemangstyper med fast kostnad finns i kommunens operatörsavtal.

Ansökan/Uppsägning

För ansökan om privat användning fyller den anställde i en blankett där man även godkänner kommunens villkor för privat användning. Överenskommelsen gäller från och med månaden efter blanketten signerats. Den anställde ansvarar för uppsägning av privat användning av tjänstemobil.

Villkor för privat användning

- Tjänstemobilen får inte användas för privata betaltjänster som leder till en kostnad på abonnemangets faktura, t.ex bilparkering, kollektivtrafik etc.
- Den anställde betalar full kostnad för privata utlandssamtal och kostnader för privat användning utomlands.

Övrigt

Stöld av eller förlorad utrustning anmäls omgående till kommunens växel så att abonnemanget kan spärras. Utrangerad utrustning ska också anmälas till kommunens växel.

När en innehavare slutar sin anställning ska mobiltelefonen, aktuell PIN-kod och övriga tillbehör lämnas till receptionen, senast sista anställningsdagen. Anställd kan överta mobilabonnemanget vid avslutad anställning.

Relaterad information

Policy och riktlinjer för intern och extern kommunikation i Karlsborgs kommun.


.....
Peter Kjellgren
IT-chef

