

# Riktlinjer telefoni för Västerviks kommunkoncern

Beslutade av KS 2017-11-27, § 407 2017-11-17, att gälla fr.o.m. 2018-01-01

## Syfte

Dokumentets syfte är att säkerställa ett rationellt arbetssätt som ger snabb samt god service och god tillgänglighet i enlighet med förvaltningslagen (§ 4 och 5). Vi ska också visa positivt bemötande till den som kontaktar kommunen via telefon. Dokumentet syftar också till att tydliggöra ansvarsfördelningen i telefonifrågor.

## Omfattning

Dessa riktlinjer gäller för samtliga anställda och förtroendevalda i Västerviks kommunkoncern.

## Ansvar

### Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen beslutar om och ansvarar för dessa riktlinjer.

### Chefer inom kommunkoncernen ansvarar för:

- Att de anställda man är chef över har kunskap om dessa riktlinjer samt den användarinformation som finns i Servicewebben.
- Att personal finns på plats vid av verksamheten angivna telefontider.
- Att en telefoniansvarig person, som ska ingå i telefoninätverket, utses för respektive förvaltning och bolag.
- Att göra beställningar av nya abonnemang, telefoner och kringutrustning görs enligt upphandlade avtal (kan även göras av telefoniansvariga).
- Att beställa tilläggfunktioner till anställda om behov finns, t.ex. utlandssamtal, utökad surf m.m.(kan även göras av telefoniansvariga).
- Att kontrollera att den anställdes mobiltelefon återlämnas samt återställs och rensas då anställning upphör samt att ev. lösenord och koder till telefonen samlas in.

### Telefoniansvarig inom respektive förvaltning och bolag ansvarar för:

- Att informera kundtjänsten för telefoni inom Enheten för kommunservice om personalförändringar, organisatoriska förändringar, ändring av telefontider samt annan information av vikt (kan även göras av ansvarig chef)
- Att utbilda medarbetare inom verksamheten i användande och hantering av telefoner.
- Att delta i telefoninätverket.

### Enheten för kommunservice

#### Växelpersonalen ansvarar för:

- Att koppla interna och externa samtal som kommer till växeln. Vid köbildning prioriteras externt inkommande samtal.
- Att ge en snabb och personlig service.

#### Kundtjänst telefoni ansvarar för:

- Att information från telefoniansvariga uppdateras i telefonisystemet.
- Att aktuell information kring telefoni finns dokumenterad i Servicewebben.
- Att tillhandahålla aktuellt utbud av telefoniutrustning enligt upphandlade avtal.
- Att informera om driftstörningar och hantera felanmälningar i telefonifrågor.

- Att i samverkan med telefoniansvariga inom respektive verksamhet utbilda användare samt ge support i telefonifrågor.
- Att samordna utvecklingen av telefonilösningar utifrån de behov som finns inom kommunkoncernen.

#### **Användaren ansvarar för:**

- Att ge ett serviceinriktat och professionellt bemötande med en hög servicenivå, där alla samtal besvaras snabbt. För att upprätthålla god service så ska även missade samtal hanteras skyndsamt. Den svarsfras som ska användas för okända samtal är verksamhetens namn samt eget namn.
- Att anknytningen/telefonen är korrekt hänvisad eller vidarekopplad då man inte kan ta emot samtal.
- Att det till anknytningen finns ett hälsningsmeddelande som innehåller namn och verksamhet samt ev. övrig information av vikt.
- Att alla meddelanden i röstbrevlådan, samt inkomna SMS hanteras skyndsamt.
- Att utföra säkerhetskopiering samt uppdateringar om man har en mobiltelefon.
- Att återställa och rensa mobiltelefonen vid anställningens upphörande och därefter återlämna den till närmsta chef tillsammans med ev. lösenord och koder.

#### **Övrigt**

- Telefoner och telefonabonnemang är ett arbetsredskap för att underlätta det dagliga arbetet.
- Utrustningen ska hanteras varsamt, vid vårdslös hantering kan den anställde bli ersättningsskyldig.
- Säkerhetskod ska användas på utrustning om möjlighet finns.
- Utrustning och abonnemang införskaffas efter den anställdes behov i sin tjänsteutövning
- Tjänstetelefonen får vare sig i tjänsteutövning eller privat användas på ett sätt som strider mot gällande lagstiftning. Se Skatteverkets regler gällande privat användning av arbetsgivarens mobil:

<https://www4.skatteverket.se/rattsligvagledning/323416.html?date=2014-07-09>

Finns behov av att använda arbetsgivarens mobil ska ett särskilt avtal upprättas mellan arbetsgivaren och den anställde (ansvaret för detta åligger arbetsgivaren). Avtalet finns att hitta på Servicewebben/Telefoni/Avtal, Information, Beskrivning/Avtal elektronisk utrustning/Avtal elektronisk utrustning mobiltelefon.