

Hallsbergs kommun
Beslutad av: Kommunstyrelsen 2018- 10-09
Reviderad:
Dokumentet gäller för: Hallsbergs kommun
Dokumentansvarig: Administrativa avdelningen
Ärendenummer: 18/KS/170

Riktlinjer och direktiv för telefoni

Detta dokument är en bilaga till Hallsbergs kommuns telefonpolicy och innehåller riktlinjer för att reglera handhavande av telefonin.

Riktlinje

Avser främst frågor som rör ren verkställighet och kan ses som en handbok för hur arbetsuppgifterna rekommenderas att utföras.



HALLSBERGS
KOMMUN

Innehåll

1	Inledning.....	3
1.1	Mål.....	3
2	Styrande dokument.....	3
3	Ansvar.....	4
3.1	Allmänt	4
4	Riktlinjer för val av telefonutrustning och tjänster	5
4.1	Mobiltelefon	5
4.1.1	Val av telefonmodell.....	5
4.2	Kringutrustning och tjänster	6
4.2.1	Headset.....	6
4.2.2	Dataabonnemang	6
4.2.3	Hänvisning	6
4.2.4	Applikationer ("appar")	6
5	Handhavande	6
5.1	Kvalitet och service	6
5.1.1	Undantag	7
5.2	Nummerupplysning	7
5.3	Privat nyttjande	7
5.4	Nyttjande utanför Sverige	7
5.5	Betaltjänster	7
6	Beställning/borttagning samt support.....	8
6.1	Abonnemang och utrustning	8
6.2	Support	8
6.3	Lathundar och manualer	8
7	Säkerhet och användande	8
7.1	Förlust/stöld/skada.....	8
7.2	Pinkod/lösenord	8
7.3	Internetanvändning och e-post	8
8	Överlåtelse vid avslutad tjänst	9
8.1	Mobiltelefon och nummer till annan efterträdare	9
8.2	Överlåtelse av mobilabonnemang.....	9
9	Bilagor	9

1 Inledning

Detta dokument är en bilaga till Hallsbergs kommuns telefonpolicy och ersätter tidigare Riktlinjer och direktiv för telefoni i Hallsbergs kommun.

Detta dokument innehåller riktlinjer för handhavande av telefoni, regler för anskaffning och användning av mobilabonnemang/telefoni, mobilsurf samt mobilt bredband, samt regler för säkerhet och säkert användande av telefoner.

1.1 Mål

Hallsberg kommun ska ha bra service med hög tillgänglighet till kommunens verksamheter. Målet med kommunens telefonpolicy är att skapa regler och rekommendationer som bidrar till en bra service gentemot allmänheten.

Med tillgänglighet menas det att den som ringer och söker någon på en förvaltning ska komma i kontakt med rätt person så enkelt och snabbt som möjligt.

2 Styrande dokument

Till stöd för användarna finns ett antal styrande dokument som styr hur Hallsberg kommuns användare ska hantera sin telefon och sitt användande av mobiltelefon och annan elektronisk utrustning.

- **Telefonpolicy** (gemensamt dokument för Hallsberg, Laxå och Askersund). Policyn avser användning av växel, fasta telefoner samt mobiltelefoner och gäller för samtliga anställda i de tre kommunerna.
- **Kommunikationspolicy för Hallsbergs kommun.** En kommunikationspolicy utgör grunden för en gemensam syn på intern och extern kommunikation. Kommunikation från Hallsbergs kommun ska vara saklig och pålitlig.
- **Policy för e-post och internetanvändning i Hallsbergs kommun.** Utgångspunkt är att arbetstid och kommunens utrustning enbart används till det som krävs för att sköta det kommunala arbetet eller uppdraget.
- **Informationssäkerhetspolicy.** Alla som hanterar informationstillgångar har ett ansvar för att upprätthålla informationssäkerheten. Detta innebär att den som är ansvarig för en viss verksamhet också är ansvarig för säkerheten inom respektive verksamhetsområde. Alla medarbetare inom verksamheten ska känna till att de har ett ansvar för verksamhetens informationssäkerhet. Varje anställd ska i eget arbete följa uppställda regler och givna anvisningar. Varje anställd har även skyldighet att rapportera funktionsstörningar och fel i system, utrustningar och data. Om någon enskild befattningshavare ändå bryter mot gällande styrdokument bär vederbörande själv ansvaret för sitt handlande.

3 Ansvar

3.1 Allmänt

Alla anställda och förtroendevalda har ett ansvar för att kommunen har en god telefonkultur.

Det är respektive chefs ansvar att se till att Hallsberg kommuns telefonpolicy samt handhavandet av telefonin är känd och efterlevs på arbetsplatsen. Viktigt är att medarbetare finns på plats för att ta emot samtal under de tider som meddelats allmänheten.

Chefer i Hallsberg kommun ansvarar också för att kommunens kontaktcenter får information om förändringar som påverkar innehållet i t.ex. kunddatabas.

Nedan redovisas information som lagras i kunddatabasen.

Vid personbundna abonnemang

- Namn
- Telefonnummer
- E-post
- Titel
- Personnummer
- Användarid
- Organisationstillhörighet
- Kostnadsställe
- Besöksadress
- Sökord

Vid icke personbundna abonnemang

- Benämning
- Telefonnummer
- E-post
- Organisationstillhörighet
- Kostnadsställe
- Besöksadress
- Sökord

4 Riktlinjer för val av telefonutrustning och tjänster

Kommunen strävar efter att främja ett mobilt digitalt arbetssätt och mobiltelefon är för många anställda i kommunen ett viktigt arbetsredskap. Utgångspunkterna vid val av mobiltelefon är att den anställde ska kunna arbeta mer effektivt, flexibelt och vara mer tillgänglig.

Val av mobiltelefon, mobilt bredband och abonnemang och kringutrustning ska styras av faktiskt behov och bestäms i samråd med närmaste chef utifrån de modeller och alternativ av abonnemang som arbetsgivaren tillhandahåller. Vid behov av konsultation kan man vända sig till kommunens kontaktcenter.

4.1 Mobiltelefon

Utgångspunkten är att kommunen har en mobil växelösning vilket innebär att användare som har behov av telefon i tjänsten kan ha en mobiltelefon.

Behovet av mobiltelefon delas in i tre kategorier:

1. Personal med behov/rätt att arbeta på ett geografiskt flexibelt sätt och med behov/rätt att vara nåbara utanför ordinarie arbetstid. I detta fall uppstår ingen förmån även om användaren tillåts använda mobilen privat (förutsatt att inga ytterligare kostnader uppstår av det privata användandet).
2. Personal som bara ska arbeta på kontoret under kontorstid men som har behov av telefon. Ett privat nyttjande på arbetsplatsen som sker vid enstaka tillfällen och som inte medför ökade kostnader för kommunen medför ingen förmån.
3. Personal utan behov av personlig telefon. För denna grupp erbjuds inte någon personlig telefon.

Beskrivning av vilken personal som tillhöra första kategorin och vilka kriterier som ingår i behov/rätt att vara nåbar, finns i bilaga 1.

4.1.1 Val av telefonmodell

Behov som styr val av mobiltelefon är:

- Behov av telefon i tjänsten
- Tillgång till mobilt internet (där arbete under en del av arbetsdagen sker på annan geografisk plats än medarbetarens kontor).
- Behov av E-post på annan plats än kontoret.
- Då bärbar dator av praktiska eller kostnadsmässiga skäl inte är ett alternativ.

Behov som kan föranleda val av någon annan form av avvikande modell än standard är då till exempel funktionsnedsättning eller då behov av vatten, smuts och stöttålig utrustning föreligger

4.2 Kringutrustning och tjänster

4.2.1 Headset

Vid beställande av mobiltelefon är det, av arbetsmiljö- och trafiksäkerhetsskäl, önskvärt att även beställa headset, i de fall detta exempelvis inte ingår.

4.2.2 Dataabonnemang

Eftersom alla "smart phones" kräver någon form av dataförbindelse skall inga sådana telefoner nyttjas utan denna tjänst.

4.2.3 Hänvisning

Tjänsten hänvisning skall kopplas till samtliga personliga abonnemang.

Tjänsten hänvisning innefattar också att det automatiskt blir en överföring från användarens digitala kalender till en hänvisning av den personliga telefonen vid bokade möten.

4.2.4 Applikationer ("appar")

Om installationen av en app föranleder en kostnad, står kommunen endast för kostnaden om programmet kan betraktas som ett redskap i arbetet och en chef godkänt åtgärden.

5 Handhavande

5.1 Kvalitet och service

Kvalitén på kommunens telefoniservice till allmänheten är helt och hållet beroende av att användarna sköter sin telefon rätt. Teknik och personalen i kontaktcenter kan enbart underlätta för användaren att göra det möjligt.

Grundförutsättningar för en god servicenivå är:

- Ett serviceinriktat och professionellt bemötande
- Hög tillgänglighet
- Att det framgår när medarbetaren är tillgänglig genom att telefonen är hänvisad vid frånvaro.
- Ingen ska behöva ringa mer än en gång för att få svar

Som besvarade samtal räknas:

- Personligt svar av den som söks
- Vidarekoppling till passningsställe (kontaktcenter är inte att betrakta som ett passningsställe)
- Hänvisning
- Röstbrevlåda

Detaljerade instruktioner för hur samtal ska besvaras och föras finns i dokumentet: **Kommunikationspolicy för Hallsbergs kommun.**

5.1.1 Undantag

Det kan vid undantag finnas särskilda skäl till att verksamhet har behov av telefontider.

Telefontid skall aldrig knytas till personliga abonnemang utan vara kopplade till någon form av gruppnummer/kundcenterlösning.

När en verksamhet förbinder sig till en telefontid får telefonnummer kopplade till den aktuella telefontiden ej lämnas utan personlig passning under telefontiden.

Jourtelefoner får ej lämnas utan personlig passning under jourtid.

5.2 Nummerupplysning

För interna telefonnummer finns en telefonbok som nås via växelappen i mobiltelefonen och Intranätet. Hallsberg kommuns kontaktcenter ska inte användas för interna sökningar.

För extern nummerupplysning används söktjänster via telefonbok eller via internet.

5.3 Privat nyttjande

Telefonen är ett arbetsverktyg för ökad effektivitet, säkerhet och tillgänglighet. Hallsbergs kommun tillhandahåller telefon till anställd som behöver den i sin tjänsteutövning. Om en medarbetare vid enstaka tillfällen har behov av att använda telefonen för privat bruk under arbetstid ska det ske med gott omdöme och på ett sådant sätt att det inte stör arbetet.

Vid missbruk av telefonen och brott mot denna policy kommer arbetsgivaren att vidta arbetsrättsliga åtgärder, vilket ytterst kan innebära uppsägning av personliga skäl.

5.4 Nyttjande utanför Sverige

Om telefoner ska användas utanför Sveriges gränser gäller andra priser än Hallsberg kommuns avtal. Telefonen får användas till utlandssamtal samt i utlandet i samband med tjänsteförrättning. Innan nyttjandet ska användaren ta reda på landets priser för telefoni och använda gott omdöme. För priser och annan information hänvisas till leverantörens hemsida. För personal som har behov att under vissa omständigheter vara nåbara även utanför kontorstid är det tillåtet att ta med telefonen utomlands. Medarbetaren ansvarar personligen för eventuella merkostnader som privat nyttjande utomlands medför.

5.5 Betaltjänster

Betaltjänster får endast användas efter medgivande från ansvarig chef. Medarbetaren kan bli personligt betalningsansvarig för användning av ej auktoriserade betaltjänster.

6 Beställning/borttagning samt support

6.1 Abonnemang och utrustning

Beställningar/borttagning av abonnemang och utrustning skall ske via anvisad beställningsfunktion.

Vilken lösning varje medarbetare ska ha, beträffande telefonutrustning och tjänster, ska styras av behovet och bestäms i samråd med behörig chef.

6.2 Support

Teknisk support för telefonlösningen koordineras via kommunen och IT-helpdesk. Kontaktcenter kan vara behjälplig med användarsupport rörande handhavande.

6.3 Lathundar och manualer

Lathundar och manualer är tillgängliga via kommunens intranät.

7 Säkerhet och användande

7.1 Förlust/stöld/skada

Medarbetaren ansvarar för att iaktta aktsamhet för att förhindra skador eller förlust av utrustningen. Ett personligt ansvar kan avkrävas medarbetaren om denne varit oaktsam.

Om mobiltelefonen tappas bort eller blir stulen ska tre åtgärder snarast vidtas:

- Spärra telefonen via Telias kundtjänst, telefon 90 200
- Anmäl till polisen
- Meddela kontaktcenter.

Vid skada ska detta anmälas via gällande skadeanmälningsrutin.

7.2 Lösenkod/lösenord

Samtliga mobiltelefoner ska minst vara skyddade med en 4-siffrig lösenkod. Medarbetaren ansvarar för att komma ihåg sin lösenkod och att den inte kommer i orätta händer. Vid återlämnande av utrustning ska medarbetaren återställa lösenkod/lösenord.

7.3 Internetanvändning och e-post

E-post och Internetanvändning via mobil utrustning ska ske enligt samma principer som från datorn och regleras i dokumentet: **Policy för e-post och internetanvändning i Hallsbergs kommun.**

8 Överlåtelser vid avslutad tjänst

8.1 Överlämnande av mobiltelefon och nummer till efterträdare

När efterträdare tar över mobiltelefon och nummer från annan medarbetare ska detta hanteras enligt följande:

- Vid personbunden mobiltelefon ska mobiltelefonen återställas till fabriksinställningar innan överlämnandet. Chef ansvarar för att det utförs.
- Information om överlämningen ska lämnas till kontaktcenter för registrering.

8.2 Överlåtelse av mobilabonnemang

Arbetsgivaren kan medge att medarbetaren får överta sitt mobilabonnemang vid avslutad tjänst.

Vid överlåtelsen kan priser och vissa tjänster upphöra, avslutas eller förändras. Det är medarbetaren ansvar att ta reda på vilka förändringar som sker.

Avgifter och extrakostnader i samband med överlåtelsen ska betalas av medarbetaren.

Det är respektive chef som avslår begäran eller godkänner överlåtelsen, samt informerar kontaktcenter om vilket beslut som tagits.

9 Bilagor

Bilaga 1