

TELEFONPOLICY

Askersunds, Hallsbergs och Laxå kommuner

Syfte

Askersund, Hallsberg och Laxå kommuner har ett gemensamt telefonisystem. Regleras i särskilt avtal 2005 11 01

För att utveckla den kommunala servicen ytterligare, stärka samverkan mellan kommunerna och tydliggöra telefonins betydelse, har denna gemensamma policy antagits.

Telefonin – en del av verksamheten

Telefoni är en strategisk resurs som både binder samman den egna kommunens organisation och stärker förutsättningarna för samverkan mellan kommunerna.

Svarskvalité och tjänstenivå ska utvecklas så att telefonin stödjer både respektive kommuns strategiska utvecklingsarbete och de gemensamma utvecklingsfrågorna.

Varje verksamhet ska utforma sin organisation med utgångspunkten att telefonin är en del av verksamheten

Omfattning

Policyn avser användning av växel, fasta telefoner samt mobiltelefoner och gäller för samtliga anställda i de tre kommunerna.

Alla anställda har var och en ett ansvar för att kommunens telefonkultur upplevs som god, både utifrån och inifrån.

Svarskvalité telefonkultur

Ett snabbt, vänligt och korrekt svar visar att man tillhör en professionell organisation som värdesätter såväl den egna som den uppringandes tid

När man tar kontakt med kommunen ska ”ett samtal räcka”. Det innebär att man undviker att koppla runt den uppringande mellan olika personer.

Arbetet med att hålla hög svarskvalité i hela organisationen ska varaktigt uppmärksammas via ledningsgrupper, arbetsplatsmöten, etc.

Direktnummer och mobilnummer skall spridas

Meddelanden i telefonsvarare ska präglas av en personlig, tydlig och servicevänlig attityd och ge upplysning om alternativa kontaktmöjligheter

Tillgänglighet

Rutiner ska finnas på varje arbetsplats för omedelbar problemlösning om teknik och utrustning inte fungerar.

Telefontider bör undvikas. ”Träffas säkrast” kan i vissa fall nyttjas, men bara om det ökar tillgängligheten. Är en fråga för varje förvaltningsledning.

Gemensamt svara-ansvar ska vara en självklarhet på varje arbetsplats. Telefonisystemets möjligheter med hänvisning, personlig telefonsvarare eller intern vidarekoppling ska användas vid all frånvaro.

Ledningsansvar

Varje chef ansvarar för att policyn följs.

Telefonpolicyfrågor ska vara naturliga frågor att behandla på ledningsmöten och arbetsplatsmöten.

Telefonansvarig

En telefonansvarig på varje arbetsplats ska aktivt medverka till högsta möjliga kvalitet i användningen av telefonisystemet.

Växelns ansvar

Växeltelefonist ska i första hand förmedla samtal.

I mån av tid och förfrågan också lämna information om kommunal verksamhet.

Anställdas ansvar

Varje anställd är en representant för kommunen i alla telefonkontakter

Varje anställd är personligt ansvarig för den egna telefonen

För gemensam telefon i ett arbetslag är närmaste arbetsledare personligen ansvarig.

Varje anställd är personligt ansvarig för att växeltelefonist kan ge rätt uppgifter vid frånvaro, genom att använda telefonsvarare och hänvisningssystem.

Mobiltelefoni

Mobiltelefonen är en del av kommunens telefonisystem.

Mobiltelefon skall ha mobilsvaret med ett personligt hälsningsmeddelande aktiverat

Uppgift om mobiltelefon ska vara känt inom den egna organisationen och hos växelpersonal samt systemtekniker, så att god service kan upprätthållas.

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

LL