



# Telefonpolicy

för

## Högsby kommun

Antagen av kommunfullmäktige 2016-09-05, § 100  
Ersätter tidigare policy daterad 2010-06-14.

<b>Dokumenttyp</b>	<b>Dokumentnamn</b> Telefonpolicy 2016-04-10	<b>Beslutad</b> Antaget <b>2016-09-05, § 100</b>	Version
<b>Dokumentägare</b> Kommunstyrelsen	<b>Dokumentansvarig</b>	<b>Reviderad</b>	<b>Giltighetstid</b> 2016-

## Telefonpolicy för Högsby Kommun

Policyn är framtagen för att säkerställa att alla anställda i Högsby kommun har samma grundsyn på hur våra telefoner ska användas, vilket bemötande och vilken tillgänglighet vi ska ha. Policyn avser användning av fasta telefoner, mobila anslutningar och fristående mobila abonnemang.

### Mål

Alla som ringer till Högsby kommun ska få god service och ett trevligt bemötande. Detta gäller oavsett om samtalet är internt eller externt.

- Vi ska ha en god service och trevligt bemötande i alla telefonsamtal
- Vi ska ha hög tillgänglighet
- Vi ska använda våra telefoner och dess kringutrustning på ett ansvarsfullt sätt, både ekonomiskt och för att se till att den information som finns i telefonen är väl skyddad.

### Definition

*Med god service och trevligt bemötande menar vi:*

- Du svarar med för- och efternamn samt avdelning och vid behov även titel.
- Oavsett om samtalet är internt eller externt ska ditt förhållningssätt vara positivt och professionellt.
- Du ser till att felringda samtal kommer till rätt handläggare.
- Du tar dig tid att lyssna och sätter dig in i personens frågeställningar utan att inleda med invändningar eller bortförklaringar.
- Du säkerställer ett korrekt svar. Är du osäker är det bättre att du ber om att få återkomma med besked.
- Du återkommer alltid som överenskommet även om du inte är klar med ditt svar.
- Du ger en tydlig bild över hur ärendet handläggs och ett realistiskt besked om när ett besked kan vara klart.
- Du ger ett nej/avslag på ett respektfullt sätt och förvissar dig om att mottagaren har förstått svaret.
- Du uttrycker dig enkelt och undviker fackuttryck.

*Med hög tillgänglighet menar vi:*

- Du bidrar till att samtal kopplas rätt genom att se till så dina uppgifter finns tillgängliga för växeln.
- Det ska alltid finnas någon tillgänglig på telefon till sådana funktioner som får mycket samtal.
- Den som ringer ska få ett besked om när du är tillgänglig. Därför ska du alltid hänvisa din telefon när du inte kan ta emot samtal.
- Du som har röstbrevlåda ska alltid ha ett personligt meddelande intalat. Detta för att den påringande ska vara helt säker på att meddelande lämnas till rätt person.
- Du ska ringa upp den som har lämnat meddelande till dig senast nästkommande arbetsdag.

*Att använda våra telefoner och dess kringutrustning på ett ansvarsfullt sätt innebär:*

- Alla telefoner med kringutrustning som är inköpta av Högsby kommun ägs av kommunen och är att betrakta som ett arbetsredskap.
- Privata samtal får bara utgöra en ringa del av den totala trafik kostnaden.
- Användande av sociala medier ska inte ske från av kommunen ägd telefon om medarbetaren

- inte har fått ett specifikt uppdrag.
- Du ansvarar för att din telefon med kringutrustning sköts på rätt sätt. Det gäller även data och information som du lagrar i telefonen.
  - Du ansvarar för att lagrad information är skyddad genom att förse din telefon med lösenkod/pinkod.
  - Du ser till att dina samtal inte kan höras av utomstående.
  - Telefonens abonnemang får inte användas i privata mobiltelefoner eller annan mobil utrustning.

#### Chefens ansvar

- Du som chef ansvarar för att policyn tillämpas
- Du som chef ansvarar för att inom verksamheten organisera en väl fungerande telefonpassning. En viktig del i detta ansvar är att se till att någon finns på plats för att ta emot samtal under de telefon/öppettider som meddelats allmänheten.
- Chefen är också ansvarig för att växeln i god tid får information om förändringar, tex ändrade telefon/öppettider, nyanställda, nya arbetsuppgifter för anställda, etc.

#### Ansvar för bemanning av växel

- Kommunledningsstaben ansvarar för att det finns grundbemanning i växel.

#### Växelns ansvar

- I första hand att förmedla samtal, ge besked om när sökt person kan nås samt lämna meddelanden.
- Göra beställningar till leverantör vid förändringar av telefonabonnemang.
- Beställning av telefoner och kringutrustning via webshop.