

# TELEFONPOLICY

Lemlands kommun

Antagen av kommunstyrelsen den 23.8.2021

---

*"Policyn är framtagen för att säkerställa att alla anställda i Lemlands kommun har samma grundsyn på hur våra telefoner ska användas, vilket bemötande och vilken tillgänglighet vi ska ha."*

---



## INNEHÅLL

MÅL MED POLICYN.....	3
Chefens ansvar.....	3
UTRUSTNING.....	3
Headset .....	4
Applikationer ("appar") .....	4
Abonnemang.....	4
Skador på utrustning.....	4
ANVÄNDNING.....	4
Egen anknytning – eget ansvar.....	5
Hur vi bemöter andra .....	6
Telefontid .....	6
SÄKERHET .....	7
Användning utomlands .....	7
SUPPORT .....	8

## MÅL MED POLICYN

För att kommunen som myndighet ska kunna leva upp till de krav på kvalitet som medborgarna har rätt att ställa, är hög tillgänglighet ett måste.

Policyn är framtagen för att säkerställa att alla anställda i Lemlands kommun har samma grundsyn på hur våra telefoner ska användas, vilket bemötande och vilken tillgänglighet vi ska ha.

- Vi ska ha en god tillgänglighet via olika kanaler, såsom telefon, e-post, e-tjänster och sociala medier.
- Vi ska ha en god service och trevligt bemötande i alla telefonsamtal.
- Vi ska använda våra telefoner och dess tillbehör på ett ansvarsfullt sätt.
- De riktlinjer som policyn tar upp ska följas upp vid genomgång av rapporter från leverantören av telefonväxeltjänster.

## Chefens ansvar

Varje chef ansvarar för att inom sin enhet organisera en välfungerande telefonpassning och se till:

- att policyn följs.
- att någon finns på plats under telefon-/öppettiderna.
- att växelns i god tid får information om förändringar, exempelvis telefon- och öppettider, nyanställda, nya arbetsuppgifter för anställda, etc.
- att informera de berörda om tillfällen eller perioder som kräver en högre grad av tillgänglighet.

## UTRUSTNING

Alla telefoner som är inköpta av Lemlands kommun ägs av kommunen och är att betrakta som ett arbetsredskap och inte för privat bruk. Kommunen står även för övrig telefoniutrustning som krävs för effektivt utförande av arbetet eller som förbättrar arbetsmiljö respektive förebygger hälso- eller skaderisker.

## Headset

Vid beställande av mobiltelefon är det, av arbetsmiljö- och trafiksäkerhetsskäl, önskvärt att även beställa headset. Headsetet kan kopplas till mobiltelefonen genom Bluetooth.

## 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.

## Abonnemang

Kommunen står för det abonnemang och de tilläggstjänster som behövs för utförande av arbetet. Vissa tilläggstjänster kan läggas till vid utökade behov.

Standardabonnemang:

- Samtal/SMS 150 min/st
- Surf upp till 1 GB

## Skador på utrustning

Den anställde ansvarar för att hantera all utrustning med normal försiktighet och aktsamhet. Kommunen står för service och reparation av skador på all utrustning som tillhör kommunen. Vid upprepade skador eller grov oaktsamhet, kan den anställde bli betalningsskyldig för service och reparation via avdrag på nettolön.

## ANVÄNDNING

Mobiltelefonen ökar flexibiliteten och effektiviteten i arbetet. Kommunen tillhandahåller mobila lösningar för att den anställde ska ha möjlighet att kunna utföra arbete oberoende av geografisk plats.

## Egen anknytning – eget ansvar

Den anställde ska alltid informera om dess tillgänglighet. Du och ingen annan ansvarar för att någon kollega eller växelpersonal vet var du befinner dig och när du är tillbaka. Den som ringer ska alltid kunna få ett besked om när den sökta personen kan nås.

Personal med egen anknytning förväntas följa dessa riktlinjer:

- I största möjliga mån ska den anställde finnas tillgänglig på sin telefon under arbetstid, såväl under kaffepauser som bilresor. Under bilresor under förutsättning att headset/handsfree används.
- Vid frånvaro ska det finnas en tydlig hänvisning med slutdatum och klockslag.
- Ange den totala frånvarotiden om du har flera möten i följd, inklusive lunch.
- Frånvaron ska vara så beskrivande som möjlig i Outlook-kalendern för den som har tillgång till Outlook.
- Vid distansarbete ska anteckningen "distans" finnas i telefonen.
- Aktiviteterna "frånvarande" och "upptagen" ska innehålla en anteckning om orsaken till frånvaro samt slutdatum och klockslag.
- Komp-/tjänstledighet hänvisas som "semester" i telefonen.
- Vidarekoppling till underrättad kollega kan användas vid frånvaro.
- Avbryt hänvisningen manuellt om du kommer tillbaka tidigare än planerat.
- Den anställde ansvarar för att titta efter telefonmeddelande/missade samtal och lyssna av sin röstbrevlåda så ofta som krävs för att den som hört av sig om möjligt ska kunna bli kontaktad samma dag som kontakten skedde.
- Minst en person från varje enhet ska om möjligt finnas tillgänglig under öppettiderna.
- Växeln, telefontiden och jourtelefonen får aldrig lämnas utan personlig passning under öppet-/jourtiderna.
- Kontakta inte chef eller medarbetare i onödan utanför arbetstid, vare sig via telefon, sms, e-post eller sociala medier.

Utöver en hänvisning ska kommunkansliets personal informera växeln om:

- Den som är sjuk/frånvarande eller förmannen informerar växeln om frånvaron. Lämna uppgifter om du har en kollega som kan ta hand om dina samtal och ärenden när du är borta.

Observera att den egna förmannen alltid ska kontaktas vid sjukfrånvaro eller annan oplanerad frånvaro!

- Distansarbete. Lämna uppgifter vilka dagar i veckan som du jobbar distans samt hur du då löser fysisk kundkontakt.
- Du börjar senare eller slutar tidigare än kommunkansliets öppettider.
- Frånvaro under telefontiden.

### Hur vi bemöter andra

Oavsett om samtalet är internt eller externt ska inställningen vara professionell:

- Samtal ska besvaras så snart det är möjligt, en målsättning kan vara att besvara samtal inom 20 sekunder.
- Du svarar med namn samt Lemlands kommun/enhet och vid behov titel.
- Säkerställ att ditt samtal inte kan höras av någon utomstående om det berör sekretess, identifierbara personer eller andra känsliga uppgifter.
- 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.
- Oavsett ärendets situation, så återkommer du enligt överenskommelse.
- Du ger ett nej/avslag på ett respektfullt sätt.
- Du uttrycker dig enkelt och undviker fackuttryck.

### Telefontid

Telefontider bör undvikas, men kan tas i bruk om en verksamhet har hög telefontrafik och begränsar övrigt arbete. Om en telefontid sätts i bruk, ska det vara tydligt informerat för utomstående.

När du förbinder dig till en telefontid ska följande principer följas:

- Telefontiden ska ske enhetligt under samma tid i kommunen.
- Telefonnummer får inte lämnas utan personlig passning under telefontiden.
- Under telefontiden får inga möten eller tjänsteärenden bokas in.

- Telefontid utförs i samråd med enhetschefen och kommundirektören.
- Utanför telefontiden ska telefonnumret ha ett svarsmeddelande.
- Sker ett akutärende kan telefontiden brytas, då ska du:
  1. Ange aktiviteten "upptagen" med beskrivning och sluttid.
  2. Växeln ska informeras om orsaken till frånvaron.
  3. Telefontiden förlängs samma dag enligt frånvarotiden.

## SÄKERHET

Mobiltelefoner kan bli utsatta för virus eller andra säkerhetsrisker. Det är den anställdes ansvar att känna till och följa kommunens riktlinjer angående säkerhet:

- E-post eller andra "appar" ska vara stängda när telefonen inte används.
- E-post eller bilagor innehållandes skräppost får inte öppnas.
- Lösenord får inte spridas eller finnas nedskrivna vid telefonen.
- Mobiltelefonen ska inte lämnas utan uppsikt på skrivbordet, i en bil etc.
- Installerade "appar" får inte bli någon säkerhetsrisk.
- Sidor med olagligt eller olämpligt innehåll får inte besökas.
- Borttappad eller stulen telefon ska spärras och anmälas till polisen.

### Användning utomlands

Användning av mobiltelefon i utlandet kan vara förenat med mycket höga kostnader.

Det är inte tillåtet att utan godkännande använda mobiltelefonen utomlands för samtal, sms eller surf. Vid resa, då godkännande för användning av telefon utomlands erhållits, ska den anställda i möjligaste mån använda Wi-Fi.

## SUPPORT

För att underlätta hantering och support ska följande administrativa rutiner följas:

- Alla frågor rörande mobilinköp och abonnemang hanteras av kanslichefen.
- Önskemål om särskild utrustning och hjälpmedel lämnas till närmaste chef.
- Hantering av skador och borttappad telefon besvaras av kanslichefen.
- Manualer finns tillgängliga under mappen "Gemensam för kommunen".