



**Gemensamt mål och
gemensam telefonpolicy**

SAMSA

Samverkan Arjeplog, Malå, Sorsele och Arvidsjaur

Innehåll

| | | |
|----|---------------------------------|-------|
| 1. | Mål..... | 3 |
| 2. | Allmänt..... | 3 |
| 3. | Sekretess..... | 3 |
| 4. | Ansvar..... | 3 |
| | 4.1 Systemansvariga..... | 3 |
| | 4.2 Växelns ansvar..... | 4 |
| | 4.3 Chefens ansvar..... | 4 |
| | 4.4 Alla anställdas ansvar..... | 4 + 5 |
| 5. | Telefonmeddelanden..... | 5 |
| 6. | Någon på plats..... | 5 |
| 7. | Telefontider..... | 5 |
| 8. | Telefonnummer..... | 5 |
| 9. | Samtalsmätningar..... | 6 |

Bilaga 1 – Försäkran

1. Mål

SAMSA-kommunerna Arjeplog, Malå, Sorsele och Arvidsjaur skall ha en bra service med hög tillgänglighet till kommunernas verksamheter.

Målet med den gemensamma telefonpolicyn är att skapa gemensamma regler och förutsättningar som bidrar till en bra service gentemot allmänheten.

2. Allmänt

SAMSA-kommunerna har ett samarbete kring växelplattform och svarstider i växel. Växelplattformen finns fysiskt placerad i Sorsele kommun.

Telefoni är en strategisk resurs som binder samman hela organisationen och hjälper allmänheten att snabbt och säkert få kontakt med rätt kompetens inom kommunen. Kommunens uppgift är att inom olika områden erbjuda tjänster av hög kvalitet till medborgarna. För att kommunerna skall kunna leva upp till de krav som medborgarna har rätt att ställa, är hög tillgänglighet ett självklart krav. En effektiv telefonservice är en mycket viktig funktion för att åstadkomma hög tillgänglighet.

För att telefonservicen skall kunna nyttjas optimalt är det nödvändigt att alla har samma grundsyn på hur telefonen skall användas och därtill god kunskap om de möjligheter som vårt telefonsystem erbjuder.

Kommunen skall vara tillgänglig och med det menar vi att när någon ringer till kommunen så skall den inringande få ett snabbt och korrekt svar. Om den som söks inte finns anträffbar ska den inringande alltid kunna få ett besked om när den sökta personen kan nås eller när han/hon återkommer.

3. Sekretess

Sekretess regleras i offentlighets- och 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 personalen i kommunens telefonväxel gäller sekretess för alla uppgifter som avser telefonsamtal till eller från kommunens övriga personal. Sekretessen är livslång.

4. Ansvar

4.1 Systemansvariga

Inom SAMSA ansvarar varje kommun för den hårdvara som finns lokalt för växelplattformen. Sorsele kommun ansvarar dessutom för backupp av servrar ingående i växellösningen.

Varje kommun ansvarar för egen kontinuerlig administration av huvuddator för telefoni och hänvisningssystem (som 140602 är 4760, Trio Abonnentförändringar, Trio Företag och Trio CC1)

4.2 Växelns ansvar

Växelpersonalens ansvar är att förmedla samtal. Andra arbetsuppgifter som stör växeltelefonisten under svarstid skall förläggas utanför svarstiden.

- Växeln svarar ” Välkommen till xx-kommun”. Detta gäller även vid interna samtal.
- Om det inte finns någon anställd att tillgå på efterfrågad verksamhet skall telefonisten kunna upplysa om när någon finns tillgänglig. Den inringande skall också erbjudas möjlighet att få lämna meddelande i växeln.
- Telefonisten skall i så stor utsträckning som möjligt lämna ut direktnummer och mobilnummer med undantag om anknytningen är ansluten till mobile extension (OE) då telefonisten ska informera om att anknytningen är mobilnumret.
- Extern nummerupplysning skall hänvisas till extern nummerpresentation som t ex Eniro 118 118, eniro.se eller hitta.se.
- Växeln serverar inte kommunens anställda med nummerupplysning. För interna telefonnummer finns t.ex. Trio Assistant på webben och för externa telefonnummer se punkten ovan.
- Den som inte kan nå önskad utlandsabonnet kan beställa uppkoppling via växeln. Räckvidd utlandet kan erhållas. Kontrollera med din närmaste chef o vem du ska vända dig till för att erhålla räckvidd utlandet.
- Under lunchstängning och efter kontorstidens slut läggs ett nattsvarsmeddelande in med information om växelns öppettider och eventuella journummer.

4.3 Chefens ansvar

Varje chef ansvarar för att det inom sin verksamhet finns kunskap om hantering av telefon och organisation för en väl fungerande telefonpassning. En viktig del i detta är ansvaret för att någon finns på plats för att ta emot inkommande samtal under de tider som meddelats allmänheten.

Chefen ansvarar för att växeln får information om förändringar och nybeställningar av anknytningar.

4.4 Alla anställdas ansvar

- Alla anställda skall ta fullt ansvar för sin egen anknytning. Telefonen skall alltid hänvisas vid frånvaro så att telefonisten i växeln alltid kan ge korrekt information om när personen finns på plats. Som anställd har man ett personligt ansvar såväl för den egna fasta anknytningen som för den mobila.

Hänvisning kan utföras från fasta telefonen, Trio Assistent på webben eller via appen Trio Referral som laddas hem till mobiltelefonen. Har du kalenderkoppling via t.ex. Outlook kan du lägga upp din frånvaro där och då måste du använda dig av kommandon som SAM: eller TJÄ:. Ange frånvaroorosak, när du återkommer och om det finns någon annan att koppla till (ett alternativt svarsställe). Lathundar för hur du går tillväga finns.

- Kom ihåg att det alltid är bättre att ta till lite extra tid på din frånvaro och manuellt öppna telefonen när du kommer tillbaka.
- Ange den totala frånvarotiden, t.ex. om du har flera möten i följd så skriver du ihop det till ett möte med en gemensam sluttid. Detta gäller även om ett möte går ihop med lunchen då du skriver 13.00 som sluttid.
- Öppna alltid telefonen manuellt om du kommer tillbaka tidigare än planerat.
- Nyttja gärna möjligheten att använda dig av "alternativt svarsställe" då du anger ett nummer till en kollega som kan ta dina samtal när du är borta. I Trion Assistant Web kan du när du lägger en hänvisning skriva in information om alternativt svarsställe. Här kan du välja att inkommande samtal ska kopplas över direkt till vald anknytning eller att bara lägga in information om alternativt anknytning som information till växel. Lathund för hur du går tillväga finns.
- Den som har röstbrevlåda ansvarar för att det meddelande som läses upp är aktuellt. Röstbrevlådan skall läsas av dagligen.

5. Telefonmeddelanden

Om du får ett telefonmeddelande via telefonen, sms eller via e-post från växel är det viktigt att du snarast kontaktar den som har sökt dig.

6. Någon på plats

Om hela avdelningen lämnas obemannad skall alla telefoner hänvisas och växelpersonalen skall meddelas. Lämna gärna ett nummer till växel som kan nås vid nödläge.

Meddela växel vid sjukdom, ledighet etc. och lämna uppgifter om du har en kollega som kan ta hand om dina samtal och ärenden när du är borta.

7. Telefontider

Telefontider bör undvikas men om telefontider tillämpas bör de normalt sammanfalla med arbetstiden.

Om särskilda telefontider tillämpas på tjänster som t.ex. socialsekreterare, där privatpersoner/myndigheter kan vara i akut behov av att komma i kontakt, ska det alltid vara möjligt att komma fram till en öppen expeditionstelefon/jourtelefon.

Om möjligt bör telefontider läggas på olika tider på en avdelning för att möjliggöra för den som ringer in att nå fram till någon på avdelningen.

8. Telefonnummer

Det ska vara enkelt för allmänheten att nå kommunen. Direktnummer och mobilnummer skall spridas såvida inte anknytningen är kopplad till Mobile extension (OE) då telefonisten ska informera om att anknytningen är mobilnumret.

9. Samtalsmätningar

För att kunna optimera telefonin görs fortlöpande mätningar av användning, svarstider, kostnader m.m.

Tänk på att betalsamtal och andra teletjänster (nummerupplysning, fröken ur, telefonmöten etc.) är kostsamma.