



Telefonpolicy

Antagna av kommunfullmäktige den 28 oktober 2014, § 84

Denna policy är framtagen för att säkerställa att alla anställda i Fagersta kommun har samma grundsyn på hur kommunens telefoner ska användas, vilket bemötande och vilken tillgänglighet vi ska ha och dessutom vikten av en ekonomiskt ansvarsfull användning av telefonitjänsterna.

Mål

Alla som ringer till anställda i Fagersta kommun ska få ett trevligt bemötande. Det gäller oavsett om det är ett internt eller externt samtal.

- Vi ska ge en god service och ett gott bemötande i alla telefonsamtal
- Vi ska ha en hög tillgänglighet
- Vi ska använda våra telefoner på ett ansvarsfullt sätt, både ekonomiskt och för att skydda den information som finns i telefonerna.

Med god service och gott bemötande menar vi:

- Du svarar med för- och efternamn samt organisations/enhetstillhörighet. Vid behov också med din titel.
- Ditt förhållningssätt är positivt och professionellt oavsett om det är ett internt eller externt samtal.
- Du ser till att felringda samtal kommer till rätt handläggare.
- Du tar dig tid att lyssna och sätter dig in i personens frågeställning/situation utan att inleda med invändningar och förklaringar.
- Du säkerställer ett korrekt svar. Är du osäker är det bättre att du ber att få återkomma.
- Du återkommer enligt överenskommelse även om du inte är helt klar med ditt svar.
- Du ger en tydlig bild om hur ärendet handläggs och ger ett realistiskt besked om när ett besked kan vara klart.
- Du ger ett nej/avslag på ett respektfullt sätt och säkerställer att mottagaren förstår vad det innebär.
- Du är medveten om att din röst är ett viktigt verktyg i samtalet och använder den på ett positivt sätt.
- Du uttrycker dig sakligt och använder inte fackuttryck.

Med hög tillgänglighet menar vi:

- Du bidrar till att samtal kopplas rätt genom att säkerställa att dina uppgifter i telefonistödet Informera är korrekta.
- Det bör alltid finnas någon som är tillgänglig på telefon på servicefunktioner som får många inkommande samtal. Vid behov vidarekopplas samtal till annan kollega/enhet.

- Den som ringer ska få ett besked när du är tillgänglig igen och därför ska du alltid hänvisa din telefon när du inte kan ta emot samtal. Du ska ha ett kortfattat inspelat röstmeddelande som tydligt anger vart den uppringande har kommit följt av en uppmaning/hänvisning.
- Den som ringer ska ha möjlighet att lämna ett meddelande i röstbrevlådan som ska finnas aktiverat i telefonistödet Informera.
- Du ska ringa upp den som har lämnat meddelande till dig senast inom 2 arbetsdagar.

Att använda telefonen på ett ansvarsfullt sätt innebär:

- Alla telefoner inköpta av Fagersta kommun som du använder i ditt arbete ägs av Fagersta kommun och är ditt arbetsverktyg.
- Du ansvarar för att din arbetstelefon sköts på rätt. Det gäller även data och information som du bearbetar och lagrar där.
- Telefonens abonnemang får inte användas i din privata mobiltelefon eller i annan mobil utrustning.
- Att lagrad information är skyddad och att du därför använder lösenord (pinkod) så att obehöriga inte kan komma åt din information.
- Du säkerställer att ditt samtal inte kan höras av någon utomstående om det berör sekretess eller andra känsliga uppgifter.

Ansvar

- Du som är chef ansvarar för att denna policy tillämpas och att bemötande och tillgänglighet inom den egna verksamheten följs upp.
- Varje medarbetare är ansvarig för att följa denna policy.
- I den mån som förtroendevalda politiker utför myndighetsuppdrag för kommunens räkning uppmanas dessa att följa denna policy.