

Telefonrutin



Gäller från 2014.

Distribueras av Stabs- och stöдавdelningen, personalenheten.



Telefonrutin för anställda i Gnosjö kommun

För att kommunen ska leva upp till de krav som medborgarna har rätt att ställa på verksamheten, är tillgängligheten avgörande. Att hantera kommunens telefoner på ett korrekt sätt är viktigt för att nå en hög tillgänglighet. Att hantera telefonen i enlighet med fastställd rutin underlättar också arbetet för växelpersonalen.

Användning av tjänstetelefon

Telefoner och mobiltelefoner ska betraktas som hjälpmedel och arbetsredskap.

Anställdas ansvar

- De medarbetare som har eget direktnummer har fullt ansvar för sin telefonanknytning.
- Samtal ska besvaras korrekt och vänligt, med namn, arbetsplats samt Gnosjö Kommun.
- Telefonen ska programmeras på ett korrekt sätt när inte samtal kan besvaras. Vid flera frånvarohänvisningar i följd (ex. möte 10-12, lunch 12-13) ska en frånvaro läggas in för hela tiden. Undantaget är gemensamma direktnummer som delas av hel arbetsgrupp.
- Uppringare som lovats kontakt ska ringas upp så snabbt som möjligt
- E-posten ska om möjligt läsas varje arbetsdag för att ta hand om eventuella meddelande från växeln om uppringare som önskar kontakt. I de fall hänvisning ej finns ska e-post läsas varje arbetsdag.
- Vid samtal under fastställd telefontid, bör dessa samtal kortas ned, be exempelvis att få ringa upp senare. Detta i syfte att fler ska få möjlighet att ta kontakt under telefontiden.
- Fastställda telefontider ska respekteras. Förlägg inte sammanträden, hembesök, morgonmöte eller kaffepaus under fastställd telefontid.
- Interna samtal ska inte begäras via växeln.
- Privata samtal ska undvikas, men får ske.

Växelns ansvar

- Växeltelefonist svarar: Välkommen till Gnosjö kommun
- Om ingen anställd finns att tillgå inom den efterfrågade verksamheten erbjuds den uppringande möjligheten att lämna meddelande genom växeln.
- Mobiltelefonnummer får endast lämnas ut om användaren av telefonen godkänt det.
- Efter kontorstid kopplas telefonsvarare in med information om att växeln är stängd och med hänvisning till kommande öppettider för växeln.

Chefens ansvar

- Respektive chef ansvarar för att information om förändringar inom hans/hennes ansvarsområden meddelas växeln snarast möjligt.
- Respektive chef beslutar om servicenivå för verksamheten och ser till att servicenivån uppnås.

Tjänstemobiltelefon

- Användaren ansvarar för att tjänstemobiltelefonen förvaras på en säker plats och att den inte lämnas obevakad i bil eller på annat ställe.
- Användaren ansvarar för att abonnemanget inte missbrukas.
- Vid bilresor i tjänsten ska förare alltid använda handsfree.
- Mobilsvar ska användas på alla abonnemang, mobilsvaret ska innehålla namn, arbetsplats samt Gnosjö Kommun och eventuellt vart man vänder sig för att få direkt kontakt med kollega.

Användning av mobiltelefon för privat bruk

Privata samtal ska undvikas, men får ske. Att använda internet, sociala medier och andra tjänster för privata ärenden via mobiltelefonen är inte tillåtet under arbetstid. Ovanstående inkluderar även tjänstemobiltelefoner som används som privat mobiltelefon.