

## Regler för telefoni för Umeå kommun

Dokumentansvarig: Stefan Granberg		Dokumentdatum 2018-05-21
Godkänd av: Margaretha Alfredsson	Version 1.0	Reviderad:

### 1. Allmänt

Umeå Kommun har tillsammans med kranskommunerna Bjurholm, Nordmaling, Robertsfors, Vännäs och Vindelns, en gemensam teknisk IP-telefoniplattform och en gemensam telefonistorganisation.

Telefoni är en strategisk resurs som binder samman hela organisationen nu och i framtiden och hjälper allmänheten att snabbt och säkert får kontakt med rätt kompetens inom kommunen.

Kommunens uppgift är att inom olika områden erbjuda tjänster av hög kvalitet till medborgarna. För att kommunen 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.

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

För att säkerställa en bra telefonservice har vi antagit regler, som tar hänsyn till såväl kommunens egna mål som omvärldens krav på tillgänglighet och effektivitet. Reglerna ska följas vid telefontrafik såväl internt inom kommunen som externt.

Regelverket kan kompletteras med särskilda tillämpningsanvisningar för olika användningsområden alternativt organisatoriska enheter.

### 2. Samordningskrav

För att medborgarna på ett enkelt sätt kan nå olika verksamheter inom kommunen skall alla anknäytningar tillhöra kommunens växel där detta är ekonomiskt fördelaktigt för kommunen. De verksamheter i kommunen som idag inte tillhör huvudväxeln skall så snart som möjligt integreras in i växellösningen.

### 3. Kvalitetsmål

1. Alla inkommande samtal till telefonväxeln skall besvaras enligt gällande avtal.
2. Det skall vara lätt att söka rätt på telefonnummer till kommunen.
3. Telefonisterna skall ha god kännedom om kommunernas organisation och regelverk för telefoni
4. Verksamheter skall informera telefonisterna så snart en ny organisation eller förändring är planerad eller på väg att genomföras
5. Alla i kommunens organisation som har kommunal fast eller mobiltelefon i sin tjänst skall ha kunskap om gällande telefonregler.
6. Uppföljning av kvalitén på tjänster från IT och telefoni skall ske regelbundet.

#### Ansvar och uppföljning av kvalitetsmål

1. Åtagandet regleras i avtal mellan kommunen och telefonistentreprenaden och kontrolleras av central driftorganisation.
2. Kommunen ansvarar för att detta mål uppfylls.
3. Verksamheterna har ansvar för informationen.
4. Kunskaperna kan mätas i olika undersökningar.
5. Varje enskild medarbetare och ledare är ansvarig för att dessa mål uppfylls
6. Central driftorganisation ansvarar för mätningar.

### 4. Ansvarsområden

#### Systemansvariga

Inom Umeå-regionen ansvarar Umeå kommun, IT och telefoni för telefoniplattformen med dess stödsystem. Detta benämns i detta dokument som central driftorganisation.

Umeå Kommun, IT och telefoni, skall kontinuerligt inhämta synpunkter och förslag till förbättringar från dem som använder telefonisystemet samt utveckla och ge förslag på utnyttjande av befintlig teknik.

#### 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. Om ett passningsställe (t ex reception) inte med säkerhet är bemannat måste man vidarekoppla eller hänvisa till ett annat nummer.

Telefontider bör om möjligt sammanfalla med arbetstiden.

När särskilda telefontider tillämpas, får telefoner inte stängas helt utanför telefontid. Det skall vara möjligt att komma fram med tjänstesamtal eller akuta samtal.

Vid varje verksamhet/motsvarande bör det finnas en "expeditions/ jourtelefon" som alltid är öppen under arbetstid.

Chefen har ansvar för att

- personalen uppdaterar sin information i interna telefonkatalogen, till exempel telefontider, arbetsuppgifter/sökord
- spärrar (till exempel utlandssamtal) meddelas till driftsorganisationen
- flyttningar och andra ändringar meddelas till driftsorganisationen
- nybeställning av anknytning meddelas till driftsorganisationen

### **Telefonansvariga i verksamheten**

Chefen kan delegera arbetsuppgifter som avser information om förändringar till en telefonansvarig, som bör finnas på varje enhet. Uppgift om vem som är telefonansvarig skall meddelas till den centrala driftorganisationen.

Telefonansvarig skall kunna informera personal om enklare handhavanden och rutiner för telefoni.

Telefonansvariga är en viktig länk för att ge snabb och korrekt information om telefonifrågor till alla anställda.

### **Egen anknytning**

Alla anställda har ett ansvar för att kommunen har en god telefonservice.

Den som har en egen anknytning svarar normalt själv i sin telefon.

Är personen upptagen av annat arbete måste personen själv se till att anknytningen är bevakad på annat sätt. Detta skall ske genom medflyttning/vidarekoppling till hänvisning, röstbrevlåda eller annat passningsställe t.ex. reception eller annat telefonnummer. Att ha en mobil anknytning är också en bra lösning för att upprätthålla hög nåbarhet för mobila användare.

Röstbrevlådan skall avlyssnas regelbundet och återkoppling till den som lämnat meddelandet bör ske så fort som möjligt.

Den anställda är själv ansvarig för att anmäla frånvaro, nyttja medflyttning, talsvar, röstbrevlåda mm.

Varje enskild medarbetare har följande skyldigheter rörande telefoni:

- vara en representant för kommunen i alla telefonkontakter och svara vart man har kommit på kommunen och namnet
- ta ett personligt ansvar för den egna telefonen
- att högst 4 signaler får gå fram innan en uppringande får svar
- att hålla sekretess och bevara personlig integritet för uppringande

#### **Telefonistansvar**

- svarstider enligt gällande avtal
- besvara samtal med kommunens eller bolagets namn
- när samtal inte kan kopplas till önskad person finns följande alternativ:
  - koppla samtalet till röstbrevlåda där meddelande kan lämnas
  - vidarebefordra meddelande via e-post.
  - koppla samtal till, eller lämna ut mobiltelefonnummer.

### **5. Samtalsmätning**

Umeå kommun, IT och telefoni, bedriver fortlöpande samtalsmätningar och uttag av statistik.

### **6. Telefonnummer**

Det skall vara lätt för allmänheten att finna telefonnummer till anställda inom kommunen. Det gäller både fast telefoni och mobiltelefoni.

Telefonnummer och mobilnummer skall finnas tillgängliga i den interna telefonkatalogen via webb.

### **7. Nummerpresentation**

Enheter som av sekretessskäl inte önskar visa abonnentnummer vid utgående samtal skall meddela detta till driftorganisationen.

### **8. Regler för användning**

Kommunens telefonabonnemang är ett arbetsredskap och är helt naturligt avsedda för anställdas kommunikation (samtal, samt tilläggstjänster som SMS, MMS, teletjänster, onlinetrafik etc.) i tjänsten.

Vid användning av mobiltelefon gäller samma regler som vid användning av annan digital teknik som datorer mm.

Om en anställd vid enstaka tillfällen har behov av att använda telefonen för privat kommunikation under arbetstid kan detta ske baserat på gott omdöme och sunt förnuft. (I övrigt om privat användning, se under punkt 9. Vid misstanke om missbruk kan närmaste chef beställa samtalsspecifikationer.

## 9. Mobiltelefoni

Mobiltelefoner är ett arbetsverktyg för ökad effektivisering, säkerhet och tillgänglighet. Kommunen tillhandahåller mobiltelefon till anställd som behöver den i sin tjänstgöring.

Beslut om mobiltelefon i tjänsten fattas av närmaste chef. Kriterier för detta är:

- arbetets omfattning utifrån mobilt tjänsteutövande
- beroende av kalenderfunktion
- åtkomst till intranät/internet
- tidsfångst
- jourtjänst
- larm

I Grundabonnemang för mobiltelefon ingår

- Mobilsurf (surfmängd varierar beroende på val) beroende på användning av mail, kalenderfunktion och internet
- Obegränsade samtal
- Obegränsade SMS och MMS
- Driftorganisationen IT och telefoni kan ändra tjänst när det gäller datatrafik när man ser att det finns ett förmånligare alternativ.
- Samtal till utlandet är spärrade på samtliga telefoner
- Betalsamtal är spärrade på samtliga telefoner
- SMS-köp är spärrade på samtliga telefoner
- Mobiltelefoner spärras från att köpa extra surf.
- Samtliga spärrar kan låsas upp genom godkännande av närmaste chef.

### Privat användning av mobiltelefoni

Privat användning av mobiltelefon på eller utanför arbetstid får ske i ringa omfattning, med måtta och sunt förnuft. IT gör kontroller över användningen per abonnemang och kan se abonnemang som har onormala ringmönster. Vid misstanke om missbruk kan djupare utredning ske eller i samråd med chef.

Aktivera mobilsvår och tala in ett eget hälsningsmeddelande i mobilsvår.

Vid förlust av mobiltelefon skall driftorganisationen kontaktas på 090-161134 eller [Självservice](#) som spärrar telefonen och eventuellt gör stöldanmälan.

### **Abonnemang och debitering**

Mobilabonnemang beställs genom driftorganisationen eller kommunens leverantör för mobiltelefoner så rätt abonnemangsform och rätt mobiltelefonoperatör och trafikavtal används.

Omdöme skall iaktas vid förvaring av mobiltelefon med tanke på stöldrisken.