

Riktlinjer

Telefoni

Dokumenttyp: Riktlinjer
Antaget av: Kommundirektör
Antagen: 2021
Giltighetstid: tills vidare

Diarienummer:

Ansvarig för dokumentet: Enheten för näringsliv och kommunikation

Tidpunkt för senaste aktualitetsprövning: 2021-08-31

Tidpunkt för senaste revidering: 2017-04-01

Relaterade styrdokument: Ronneby kommuns information och kommunikation – strategi och policy (2002)

Sökord: telefoni,

Innehåll

1. Inledning	3
2. Mål	3
2.1. Definitioner	3
3. Förslag på röstmeddelanden	4
4. Övrigt	5
5. Växeln.....	5

1. Inledning

Dessa riktlinjer är framtagna för att säkerställa att alla anställda i Ronneby kommun har samma grundsyn på hur våra telefoner ska användas, vilket bemötande och vilken tillgänglighet vi ska ha.

Förvaltningschefen ansvarar för att berörd personal informeras om dessa riktlinjer och att de tillämpas. Alla nyanställda ska informeras om riktlinjerna när de börjar sin anställning.

Alla samtal är av betydelse men extra viktiga är de externa samtalen. Orsaken till detta är att vi då representerar Ronneby kommun och är kommunens ansikte utåt.

2. Mål

Nedanstående mål gäller både externa och interna samtal.

- Vi ska ha en god service och ett gott bemötande i alla telefonsamtal.
- Vi ska ha en hög tillgänglighet även om vi arbetar hemma eller utanför kontoret.

2.1. Definitioner

Med god service och gott bemötande menar vi att:

- Vi svarar med för- och efternamn samt förvaltning eller enhet.
- Vi tar oss tid att lyssna och sätter oss in i personens frågeställning. I detta ingår att vara vänlig och artig.
- Vi har ett korrekt språkval anpassat till mottagaren och den situation vi befinner oss i.
- Vi säkerställer ett korrekt svar. Om vi känner oss osäkra återkommer vi i ärendet, även om vi inte har svaret, inom den tid som utlovats. Enkla ärenden ska besvaras inom 24 timmar (vardagar).
- Vi ger en tydlig bild av hur ärendet handläggs och ger ett realistiskt besked om när ett svar kan vara klart.
- Vi är måna om att felringda samtal kommer till rätt handläggare - antingen genom att vi direkt hänvisar till rätt person eller att vi, om vi är osäkra, hänvisar till växeln.

- Vi ger besked som kan uppfattas som negativt för mottagaren på ett respektfullt sätt, det vill säga vi förklarar hur vi gjort vår bedömning och säkerställer att mottagaren förstår vad det innebär.

Med hög tillgänglighet menar vi att:

- Vi ska vara tillgängliga per telefon så mycket som möjligt. Att stänga av telefonen när man sitter och arbetar är tillåtet endast i undantagsfall t ex om arbetsuppgiften har en snäv tidsram eller om man sitter i ett viktigt samtal, möte eller utbildning.
- Vi säkerställer att våra personuppgifter på kommunens hemsida är riktiga. Detta görs tillsammans med ansvarig webbredaktör på din enhet/förvaltning. Om man har särskilda telefontider ska det synas där.
- Vid frånvaro ska telefonhänvisning lämnas om när du är tillbaka. Du ska ha ett kortfattat inspelat röstmeddelande som tydligt anger vart den uppringande har kommit följt av en uppmaning/hänvisning, se exempel nedan.
- Vi lyssnar av våra röstbrevlådor dagligen. Den som har lämnat ett meddelande ska bli uppringd inom 24 timmar (vardagar).
- Vid semester eller långtidsfrånvaro hänvisar vi alltid till växel eller till kollega. Även röstbrevlåda kan användas. Röstbrevlåda måste dock bevakas av annan vid långtidsfrånvaro.
- Förvaltningschefen fastställer telefontider på de enheter där kraven på servicegrad gentemot kommuninvånarna är hög. Dessa uppdateras vid behov och ska vara växel tillhanda. Arbetsledare eller liknande har det operativa ansvaret för att någon svarar på enheten under telefontiden.

3. Förslag på röstmeddelanden

När du vill/kan ringa tillbaka till mottagaren

”Hej du har kommit till Förnamn Efternamn på Enhet, Ronneby kommun.

Jag kan inte ta ditt samtal just nu, men om du lämnar namn, ärende och telefonnummer efter tonen så återkommer jag till dig så snart jag har möjlighet.

För att komma till telefonist tryck 9”

När du vill att mottagaren kontaktar dig på mail

”Hej du har kommit till Förnamn Efternamn på Enhet, Ronneby kommun.

Jag kan inte ta ditt samtal just nu, men om du mailar mig på namn.namn@ronneby.se med ditt ärende så återkommer jag till dig så snart jag har möjlighet.

För att komma till telefonist tryck 9”.

Frånvaromeddelande vid till exempel semester, sjukdom, föräldraledighet etcetera:

”Hej du har kommit till Förnamn Efternamn på Enhet, Ronneby kommun.

Jag har semester (eller vilken frånvaro det nu gäller) och är åter i tjänst den (dag) (månad) under tiden hänvisar jag dig till min kollega Förnamn Efternamn som kan hjälpa dig med ditt ärende. Du når Förnamn Efternamn på telefonnummer xxxx eller epost namn.namn@ronneby.se

För att komma till telefonist tryck 9”.

4. Övrigt

- Ange både ditt direktnummer och kommunens huvudnummer i dina kontakter. Det gäller för alla uppgifter, exempelvis i sidfoten på brevpapper, e-post och övriga sammanhang.
- Alla beställningar av abonnemang, telefoner och tillbehör samt funktioner ska godkännas av ansvarig chef.
- Du har personligt ansvar för att uppgifterna stämmer. Om något förändras t ex att du får ändrat ansvarsområde eller en ny tjänst så ska du meddela växeln om detta.
- Det är en företagstelefon och ett arbetsredskap så du kanske inte har tillgång till alla funktioner och möjligheter som på din privata telefon.

5. Växeln

- Växeltelefonister besvarar alltid inkommande externa samtal med “Välkommen till Ronneby kommun/namn på bolaget”. Interna samtal besvaras med “Växeln”.
- Om den person som söks inte är anträffbar ska växeltelefonisten erbjuda sig att ta ett meddelande till den som söks.



Dokumentet är signerat med Visma Addos tjänst för digital signering.
Signaturerna i detta dokument är juridiskt bindande. Undertecknarens identitet är registrerad och listad här nedan.

Med min signatur bekräftar jag innehållet i ovanstående dokument.



Serienummer: ibOY4py9sKsey6akb/CK5A

Kent Tommy Ahlqvist
Kommundirektör, Ronneby kommun

2021-09-09 11:27

Detta dokument är signerat med Visma Addos tjänst för digital signering.
Certifikat i detta dokument är säkra och validerade med hjälp av de matematiska hashfunktionerna i originaldokumentet.

Dokumentet är låst för ändringar och har en tidsstämpel med ett certifikat från en pålitlig tredje part. Alla kryptografiska signeringscertifikat är inbäddade i PDF-filen och kan användas för godkännande i framtiden.

Hur man verifierar att dokumentet är i original

Detta dokument är skyddat med ett Adobe CDS-certifikat. När du öppnar dokumentet i Adobe Reader ser du att det är certifierat i Visma Addos signeringstjänst. Detta garanterar att innehållet i dokumentet är oförändrat.

Du kan verifiera de kryptografiska signeringscertifikaten i dokumentet med Visma Addos validator på denna webbsida
<https://vismaaddo.net/WebAdmin/#/NemIdValidation>



Utöver detta dokument kan ett eller flera dokument och bilagor höra till försändelsen.
Alla dokument i försändelsen är listade nedan. I händelseloggen
står alla åtgärder som relaterar till signeringen av dokumentet.

Dokument i försändelsen

Detta dokument

Riktlinjer telefoni 2021.pdf

Ovanstående dokument och bilagor som lämnats in i signerad form har skickats till alla parter via e-post eller en nedladdningslänk. Undertecknaden är ansvarig för nedladdning och säker lagring av dokument och bilagor.

Ladda ner dokument

Om du som undertecknare har fått en länk där du kan ladda ner dokumenten kommer den att vara giltig i upp till 10 dagar efter mottagande. Därefter kommer dokumenten att raderas från Visma Addo.

Händelselogg för dokument

Händelselogg för dokumentet

2021-09-09 10:55 Underskriftsprocessen har startat
2021-09-09 10:55 En avisering har skickats till Tommy Ahlquist
2021-09-09 11:27 Dokumentet öppnades via länken som skickades till Tommy Ahlquist
2021-09-09 11:27 Kent Tommy Ahlqvist har signerat dokumentet Riktlinjer telefoni 2021.pdf via BankID Sverige (Unikt ID: ibOY4py9sKsey6akb/CK5A)
2021-09-09 11:27 Alla dokument har undertecknats av Tommy Ahlquist

Visma Addo ID-nummer : 751 ca8e6-b652-496f-b0fd-db07 a8b26cee

Visma Addo

Visma Consulting • Gærtorvet 1-5 • 1799 Copenhagen V • Denmark
addo@visma.com • www.visma.dk/addo