



ÖREBRO

Telefoni i Örebro kommun - riktlinjer

Fastställda av kommundirektören den 7 november 2008

Riktlinjerna grundar sig på ”Internet, intranät, e-post, fax och telefoni i Örebro kommun – policy för användning”, ”Informations- och kommunikationspolicy” samt ”Informationssäkerhetspolicy för Örebro kommun”, alla fastställda av kommunstyrelsen. Läs mer om telefonianvändning i Servicepolicy och Tillgänglighetsgaranti.

Riktlinjerna avser användning av fast telefon, MEX-telefon och mobiltelefon och gäller för dig som är anställd i Örebro kommun.

Service till medborgarna

Kommunens skyldighet att ge service regleras i förvaltningslagen. Som myndighet är vi skyldiga att ta emot besök och telefonsamtal. Om myndigheten har särskilda besökstider eller telefontider, ska allmänheten informeras om dessa.. Alla medborgare ska, under normal arbetstid, ha lätt att nå Örebro kommun per telefon.

Uppgifter som kommunen får på annat sätt än genom en handling och som kan ha betydelse för utgången i ett ärende, ska antecknas när ärendet gäller myndighetsutövning mot någon enskild.

Servicepolicyen säger att vi tar ansvar för att människor som kontaktar oss hittar fram till rätt medarbetare och att vi hänvisar telefonen när vi är upptagna och inte kan svara.

Tillgänglighetsgarantin säger att medborgaren bara ska behöva ringa ett samtal för att komma i kontakt med rätt person och att bli kontaktad inom två arbetsdagar om den som söks inte är på plats.

Personligt telefonansvar

Alla anställda med en egen telefonanknytning har ett personligt ansvar för sin telefon och de kontaktuppgifter som registreras i telesök (abonmentdatabasen). Den som svarar på ett samtal har alltid ansvar för att samtalet blir korrekt behandlat.

Telefonen ska du hantera med aktsamhet och genast rapportera eventuella skador eller förlust. Om din telefon har en kamera ska du hantera den med omtanke, så att du inte inkräktar på någons personliga integritet.

Enhetschefens ansvar

Enhetschefen ansvarar för att:

- regler och riktlinjer följs,
- telefoner inte lämnas obevakade vid frånvaro,
- abonnemang som inte används omedelbart sägs upp,
- användningen av telefoner kännetecknas av god ekonomisk hushållning,
- antalet abonnemang ses över varje år,
- det finns en telesamordnare på varje förvaltningskontor och större enhet,
- det finns en reservplan för kommunikation under strömavbrott.
- personalen är utbildad att använda sin telefon och dess stödfunktioner.
Utbildningsstöd ges av telesamordnaren och Tele kundtjänst.

Rutiner vid frånvaro

Inga telefoner får lämnas obevakade vid luncher, kafferaster, hemgång eller annan frånvaro. När du själv är förhindrad att svara måste du göra en hänvisning, så att den som ringer får besked om när du är anträffbar eller har möjlighet att lämna ett meddelande.

Om du inte kan lyssna av röstbrevlådan/mobilsvaret dagligen, ska du stänga av den tillfälligt. Är du frånvarande kan du flytta med telefonens anknytning till en annan medarbetares anknytning.

Vid sjukfrånvaro ansvarar närmaste chef för att den sjukanmäldes telefon blir hänvisad.

Gruppteleson (arbetslagsteleson) där det inte är lämpligt att hänvisa telefonen ska ha ett röstmeddelande med hänvisning till expedition/reception eller annan bemannad teleson. Om den hänvisningsmöjligheten saknas ska röstmeddelandet hänvisas till Kundtjänst.

Privata samtal

Kommunens telefon-, mobil- och telefaxabonnemang är avsedda att användas i tjänsten. Det är ditt ansvar som anställd att använda telefonen med gott omdöme.

Delad faktura

Om ansvarig chef samtycker finns även möjlighet att använda mobiltelefonen för privat bruk, med faktura till den anställda på privata samtal. Tjänsten ”delad faktura” kan beställas på Tele kundtjänst. Missbruk av tjänsten kan innebära att den avslutas av Tele kundtjänst.

Röstbrevlåda/mobilsvaret/talsvar

Att ge medborgarna direkt och personlig service är alltid att föredra. Talsvar och röstbrevlåda/mobilsvaret bör därför användas med omdöme.

Om enhetschefen bedömer att det är lämpligt kan röstbrevlåda/mobilsvaret eller annan talsvarsfunktion användas för att öka tillgängligheten. När en röstbrevlåda/mobilsvaret är installerad ska ett personligt röstmeddelande aktiveras. Talsvar kan användas utan att ta emot några meddelanden, exempelvis för att informera om telefontid.

Du ska lyssna av alla meddelanden dagligen. Om röstbrevlådan inte stängs av vid frånvaro, måste det finnas rutiner som säkerställer att den bevakas dagligen. Du ska lyssna av meddelanden på så sätt att den personliga integriteten skyddas, undvik till exempel att använda telefonens högtalarfunktion.

Allmän handling

En handling är allmän om den är förvarad och kommit in till eller upprättats hos myndigheten. Handlingen är informationen som sådan, oavsett om den är skriven text, bild, ljud eller en ADB-upptagning. Elektroniska handlingar betraktas som inkomna när handlingen är tillgänglig för myndigheten, alltså inte när en enskild handläggare öppnar försändelsen. Ett meddelande i röstbrevlåda/mobilsvar kan vara en allmän handling om innehållet gäller ett ärende eller annan fråga som myndigheten ansvarar för.

Meddelandet ska dokumenteras i det verksamhetssystem som normalt används om uppgifterna kräver registrering enligt bestämmelserna om dokumentationsskyldighet i myndighetsutövningen.

Handlingar är normalt inte allmänna om de är myndighetens interna meddelanden och informationsmeddelanden, rent personliga meddelanden i ett meddelandesystem eller meddelanden som tas emot av en person i annan egenskap eller ställning än som anställd eller förtroendevald i kommunen.

Medflyttning av anknytning

Du kan flytta ett anknytningsnummer till ett annat anknytningsnummer eller till en kommunal mobiltelefon, för att öka tillgängligheten. Medflyttning är kostnadsfri.

Vidarekoppling av samtal

Tillgänglighetsgarantin säger att medborgaren bara ska behöva ringa ett samtal för att komma i kontakt med rätt person. Om du vill vidarekoppla samtalet men inte vet till vem, så ska du koppla vidare till Kundtjänst. Instruktioner för hur ett samtal vidarekopplas finns i ”Service och tillgänglighet via telefon och e-post – instruktioner och lathund”. Vidarekoppling kan dock bara göras med en fast telefon.

Vid samtal till fasta telefoner eller MEX-telefoner då den man ringt till inte svarar eller har telefonen hänvisad, kopplas samtalet automatiskt vidare till Kundtjänst eller röstbrevlåda. Kundtjänst ska erbjuda den som ringer att vidarebefordra ett meddelande via e-post, sms eller röstbrevlåda.

Nummerpresentation

När du använder nummerpresentatör måste du ta hänsyn till den enskildes rätt till skydd av anonymitet. Nummerregistreringen får inte användas för att efterforska vem någon är och i vilket syfte någon begär att ta del av allmänna handlingar, annat än om det behövs för att myndigheten ska kunna pröva om det finns hinder mot att handlingen lämnas ut.

Nummerförfrågan

Nummerförfrågan internt gör du via telesök och externt via www.eniro.se.

Nummerförfrågan via 118 118 ger höga kostnader för kommunen och är avstängt som standard från fasta telefoner.

Hot via inkommande samtal

Om det kommer ett hot via ett telefonsamtal, ska den som är uppringd kontakta sin närmaste chef. Information om hur telefonhot ska hanteras finns på IOR.

<http://ior.orebro.se/stadskansliet/stodprocesser/sakerhet/hotochvald>

Begränsning av räckvidd

Samtliga fasta telefoner inom kommunen är som standard öppna för Sverigesamtal och mobilamtal inom Sverige. Telefonerna är stängda för utlandssamtal, betalsamtal och nummerförfrågan. Kundtjänst kan inte koppla samtal till sådana nummer. Förändringar i begränsning av räckvidden gör budgetansvarig chef eller telesamordnare via ett formulär på IOR.

Grunder för att anskaffa och använda MEX-telefon/mobiltelefon

Enhetschefen beslutar om anskaffning av MEX-telefon/mobiltelefon.

Kommunstyrelsens ordförande beslutar om abonnemang för förtroendevalda. För vissa verksamheter kan en mobil anslutning vara ett bättre val än en fast telefon. Med en MEX-telefon får användaren både fast anslutning och mobilanslutning.

Skäl till att anskaffa MEX-telefon/mobiltelefon:

- Den anställde har sådana uppgifter i verksamheten, att det är särskilt viktigt att han/hon kan nås på andra platser och tider än de normala.
- Arbetsuppgifterna är sådana att telefonen är nödvändig av arbetsmiljömässiga och säkerhetsmässiga skäl, till exempel vid jourtjänstgöring, beredskap eller för driftsäkerhetens skull.
- Tillgången till telefonen leder till ökad effektivisering och tillgänglighet, samt är positiv för verksamheten.
- Den fasta telefonen kan väljas bort och MEX- telefon/mobiltelefonen blir den enda telefonen.

Inköp och abonnemang

Inom Örebro kommun finns ett standardiserat utbud av mobiltelefoner och tillbehör. Behörig beställare är telesamordnaren. Utbudet nås via en inköpsportal på intranätet IOR, <https://itorder.orebro.se>.

Mobiltelefoner ska hanteras som stöldbegärligt gods. Verksamheten bör stödmärka telefonen. Stöld ska genast anmälas till polisen och Tele kundtjänst ska underrättas så att abonnemang och telefon kan spärras.

Vistelse utomlands

Att använda sin MEX-telefon/mobiltelefon utomlands innebär stora kostnader för kommunen. Stäng av mobilsvaret vid utlandsresa. Kostnaden för datakommunikation utomlands är ofta mycket hög och ska undvikas. Exempel på sådana aktiviteter är att använda e-post och läsa webbsidor i mobilen.

MEX-telefoner/mobiltelefon som är funktionstelefon

Telefoner som inte är personliga:

- ska lämnas kvar på arbetsplatsen efter arbetets slut.
- ska märkas med telefonnummer och tillhörighet.

Uppsägning av abonnemang

Det är budgetansvarig chef som ser till att abonnemang för fast telefon, MEX-telefon och mobiltelefon sägs upp.

Abonmentdatabas och telesök

Abonmentdatabasen innehåller indata till den elektroniska telefonkatalogen telesök. Uppgifterna i databasen får publiceras på kommunens intranät utan särskilt tillstånd från den anställde.

Alla anställdas telefonuppgifter ska finnas lagrade i en abonmentdatabas. Namn, anknytning, titel, organisationstillhörighet och kostnadsställe ska alltid anges. Innehavaren av anknytningen är ansvarig för att det alltid finns aktuella uppgifter i abonmentdatabasen och för att anmäla alla förändringar till Tele kundtjänst.

För att underlätta sökning i databasen ska benämningar på förvaltningen och förvaltningens organisationsenheter vara enhetliga och för detta ansvarar förvaltningschefen.

Telefonkostnader

Budgetansvarig chef ser till att lämpligt antal telefoner finns i verksamheten och är ansvarig för alla telefonkostnader. Kostnader som avviker från normala nivåer ska aviseras. Om det finns särskilda skäl kan budgetansvarig chef begära ett specificerat utdrag på en anknytnings samtalskostnader.

Telesamordnaren ansvarar för att alla telefoner i samband med inköp knyts till ett kostnadsställe och meddelar Tele kundtjänst om telefonen byter kostnadsställe.

Telesamordnare

På varje förvaltningskontor och större enhet ska det finnas en telesamordnare som är kontaktperson för telefonifrågor. Telesamordnaren ansvarar för att göra beställningar av telefon, nya anknytningar, felanmälan etc. samt för att inventarielistorna över telefoner hålls uppdaterade. Telesamordnaren anmäler förändringar i organisationen till Tele kundtjänst, på uppdrag av ansvarig chef. Telesamordnaren deltar i utbildning/information och sprider och samordnar sedan utbildning/information inom sin förvaltning.

Säkerställa tillgänglighet under strömavbrott

För att säkerställa att verksamheten är tillgänglig under korta strömavbrott, bör fasta telefoner kompletteras med en mobiltelefon. Verksamhet som kräver strömsäkrad telefoni anmäler det till Tele kundtjänst. Observera att strömsäkring av telefoner kan medföra höga kostnader för verksamheten.