

Antagen av kommunstyrelsen 20 november 2001, KS § 182.

Varje kommunal arbetsplats utformar sin egen organisation med utgångspunkt från att telefonin är en del av servicen. Telefonen är ett bland våra viktigaste arbetsredskap för att kunna ge en hög servicenivå till allmänheten. Förvaltningens personal ansvarar för sin del i att ge en god telefonservice.

Intern telefonkatalog

Växelpersonalen uppdaterar den interna telefonkatalogen via nätet (G:info/telekatalog) samt på webbplatsen.

Vid behov kan ny internkatalog hämtas hem via nätet, för kopiering.

Central tryckning och distribution sker ej!

Vår verksamhet är bland annat telefonservice

Ett telefonsamtal är oftast den första kontakten med kommunen.

Ett snabbt, svar en vänlig röst, korrekt information eller en hänvisning till någon annan förvaltning kan ha stor betydelse för (dig själv) och för kommunens ansikte utåt.

Förvaltningens telefonkontaktperson

Varje förvaltning/arbetsplats skall utse en **telefonansvarig** vars arbetsuppgift kan bestå av följande:

- Informera personalen på arbetsplatsen vilka rutiner och riktlinjer som gäller.
- Kontaktar växelpersonalen vid nybeställningar och reparationer.
- Ser till att växeltelefonisten får vetskap om passningsställen, personal, organisationsförändringar samt längre frånvaro.
- Tillse att vid sjukfrånvaro eller annan ledighet finns rutin så att telefon kopplas vidare/hänvisas.
- Kontaktar telefonväxelpersonal några ggr / år för att diskutera förbättringar mm.

Tänk på

- Att vid frånvaro använda vidarekoppling, medflyttning för passning inom enheten.
- Lämna aldrig en avdelning/enhet "helt tom", utan att det finns hänvisning och att växeln informeras.
- Att hänvisa eller koppla in telesvar när du lämnar din arbetsplats.
- Meddela alltid när du försvinner från din arbetsplats.

Telefontider

Telefontider bör i princip vara lika med normal kontorstid. 08.00 - 12.00, 13.00 - 16.00 under växelns öppettider. **Men att du träffas säkrast mellan kl. 09.00 - 12.00, 13.00 - 15.00 inom tiden för flexitidsramen.**

Telefonist

Tar emot samtal, vidarekopplar samtal, lämnar upplysningar, skickar meddelanden (e-mail), fax uppdaterar intern telefonkatalog på nätet (G:Info/telefonkatalog) samt på webbplatsen.

Telefonist har rätt att upplysa den som ringer om ditt direktnummer (ankn) och mobiltelefonnummer som tjänsteman.

Rapportering till växeln

Rapportering till växeln om nyanställningar, avgångar, organisationsförändringar måste ske så snart förändringarna träder i kraft för att växelns databas skall vara uppdaterad.

Tekniskt fel

Tekniska fel eller handhavandeproblem med telefonapparat och utrustning är det i första hand användaren som själv avhjälpes felet med hjälp av handboken. Telefonisten kan ge tips om felsökning men har ej tekniskt kunnande om telefoner av varierande typ.

Om felet ej kan åtgärdas är det växeln som skickar telefonen för service eller beställer en ny.

OBS! Alla beställningar görs av kontaktperson till växeln.

Flytt av telefonanknytningar

Vid flytt av telefonanknytningar sker beställningen, av kontaktperson till växeln och kostnader i samband med detta belastar respektive förvaltning. (Ex. arbetstid, restid för tekniker och besöksavgift).

Telefonutrustning

Information om telefonutrustning får du bäst genom att gå ut på Telias webbplats www.telia.se.

Tilläggsutrustning

Tilläggsutrustning som headset, specialtelefoner, sladdar mm bekostas av respektive förvaltning.

Externa abonnentnummer

Information om externa abonnentnummer får du bäst genom nummerupplysningen tfn 118 118 eller via www.telia.se.

För information om: Telia Centrex tjänster, se bilaga.