



2014-03-11

Referens  
Monika Larsson

Mottagare

## Telefonpolicy

Denna policy är framtagen för att säkerställa att alla anställda i Botkyrka kommun har samma grundsyn på hur våra telefoner ska användas, vilket bemötande och vilken tillgänglighet vi ska ha och dessutom vikten av en ekonomiskt ansvarsfull användning av telefonitjänsterna.

### Mål

Alla som ringer till anställda i Botkyrka kommun ska få ett trevligt bemötande. Det gäller oavsett om det är ett internt eller externt samtal.

- Vi ska ge en god service och ett gott bemötande i alla telefonsamtal
- Vi ska ha en hög tillgänglighet
- Vi ska använda våra telefoner på ett ansvarsfullt sätt, både ekonomiskt och för att skydda den information som finns i telefonerna.

### Definition

*Med god service och gott bemötande menar vi:*

- Du svarar med ditt för- och efternamn samt organisations/enhetstillhörighet. Vid behov också med din titel.
- Ditt förhållningssätt är positivt och professionellt oavsett om det är ett internt eller externt samtal.
- Du ser till att felringda samtal kommer till rätt handläggare.
- Du tar dig tid att lyssna och sätter dig in i personens frågeställning/situation utan att inleda med invändningar och förklaringar.
- Du säkerställer ett korrekt svar. Är du osäker är det bättre att du ber att få återkomma.
- Du återkommer enligt överenskommelse även om du inte är helt klar med ditt svar.
- Du ger en tydlig bild om hur ärendet handläggs och ger ett realistiskt besked om när ett besked kan vara klart.
- Du ger ett nej/avslag på ett respektfullt sätt och säkerställer att mottagaren förstår vad det innebär.
- Du är medveten om att din röst är ett viktigt verktyg i samtalet och använder den på ett positivt sätt.
- Du uttrycker dig sakligt och använder inte fackuttryck.

*Med hög tillgänglighet menar vi:*

- Du bidrar till att samtal kopplas rätt genom att säkerställa att dina uppgifter i telefonkatalogen på Intranätet är korrekta.
- Det ska alltid finnas någon som är tillgänglig på telefon på servicefunktioner som får många inkommande samtal.  
Vid behov vidarekopplas samtal till annan kollega/enhet.
- Den som ringer ska få ett besked när du är tillgänglig igen och därför ska du alltid hänvisa din telefon när du är inte kan ta emot samtal. Du ska ha ett kortfattat inspelat röstmeddelande som tydligt anger vart den uppringande har kommit följt av en uppmaning/hänvisning.
- Du ska ringa upp den som har lämnat meddelande till dig senast inom 2 arbetsdagar.

*Att använda telefonen på ett ansvarsfullt sätt innebär:*

- Alla telefoner inköpta av Botkyrka kommun som du använder i ditt arbete ägs av Botkyrka kommun och är ditt arbetsverktyg.
- Du ansvarar för att din arbetstelefon sköts på rätt. Det gäller även data och information som du bearbetar och lagrar där.
- Telefonens abonnemang får inte användas i din privata mobiltelefon eller i annan mobil utrustning.
- Att lagrad information är skyddad och att du därför använder lösenord (pinkod) så att obehöriga inte kan komma åt din information. Detta gäller oavsett om telefonen ägs av Botkyrka kommun eller om du använder din privata mobiltelefon.
- Du säkerställer att ditt samtal inte kan höras av någon utomstående om det berör sekretess eller andra känsliga uppgifter.

**Ansvar**

- Du som är chef ansvarar för att denna policy tillämpas och att bemötande och tillgänglighet inom den egna verksamheten följs upp.
- Varje medarbetare är ansvarig för att följa denna policy.
- I den mån som förtroendevalda politiker utför myndighetsuppdrag för kommunens räkning uppmanas dessa att följa denna policy.
- Kommunledningsförvaltningen ansvarar för den strategiska utvecklingen av Botkyrka kommuns telefonitjänster samt tar fram policys, regler och riktlinjer för användandet. De ansvarar även för beställning av telefonitjänster gentemot utförare och upprättar avtal med operatör och andra leverantörer.  
Det är också den förvaltningen som ansvarar för att tillhandahålla operativa telefonitjänster via enheten IT-stöd inom verksamhetsområdet IT/e-utveckling.