

Kommunstyrelsen beslutar enligt kanslienhetens förslag till kvalitetssäkring för telefonpolicy i Kalix kommun.

Mål

De som ringer till Kalix kommun bemöts av god kvalitet i tillgänglighet, service och kunnande.

Kommuninvånarna/externa abonnenter

Jag lägger vinn om att svara inom fem signaler.

Jag svarar med avdelning, förnamn och efternamn.

Jag kodar eller vidarekopplar alltid telefonen vid frånvaro, kafferaster, lunch, tjänsteärenden, semester, sjukdom, gått för dagen, m m.

Jag lämnar rätt besked när jag är tillgänglig.

Jag ansvarar för att alla som inte får besked eller kontakt med rätt person, blir uppringda.

Jag besvarar/åtgärdar meddelanden snarast.

I undantag används telefontider, som måste respekteras – ”träffas säkrast” – gäller.

Respektive verksamhet informerar växeln vid förändringar.

Direktnummer meddelas vid all korrespondens, på blanketter och skriftligt material där särskild handläggare har angetts.

Växeln kan lämna meddelanden när svarsstället inte kan nås.

Samtal med andra kommunanställda sker i första hand via fast telefon.

Privata samtal för korta meddelanden är tillåtet.

Mobiltelefon

Enligt "Riktlinjer för användning av mobiltelefoner", kommunstyrelsens beslut från 18 januari 2001, § 4

"Förvaltningschef beslutar om mobiltelefon samt om abonnemang kan sägas upp

Mobiltelefon

- används under arbetstid
- används då fast telefon saknas i närheten eller samtal inte kan vänta för korta samtal
- vidarekoppling används sparsamt, tas bort när fast telefon finns i närheten (arbetsstället)"

Kontorsintendenten köper in och tecknar avtal, samt upphandlar, kontaktar leverantören, bevakar kostnadsnivåer och uppdaterar.

Privata samtal för kortare meddelanden är tillåtet.

Telefonansvarig

- finns på varje förvaltning, utsedd av förvaltningschef
- beställer anknötning i god tid
- informerar nyanställda om telefonpolicy, rutiner och teknik
- ser till att telefonerna används tekniskt effektivt
- meddelar i god tid förändringar i organisationen
- lämnar aktuell skiss över respektive förvaltning, dess verksamheter och uppgift om vem som gör vad.

Antaget av kommunstyrelsen 2003-11-17, § 241

Omformaterat 2004-02-12/asl

W:\DATA\KS\Författningssamling\Policy och program\Telefonpolicy för Kalix kommun.doc