

Telefonpolicy

Fastställd av kommunfullmäktige
2010-01-28 § 7



FALKENBERG
Hitta det här

Telefonpolicy

Telefonservice, allmänt

Kommunen skall ha en god telefonservice till allmänheten och till den egna organisationen, dvs till såväl externa som interna kunder. Det innebär att kommunens personal – i så stor utsträckning som möjligt - skall vara anträffbar och ge ett bra, professionellt och korrekt bemötande.

Gemensamma regler

- *Den som ringer till Falkenbergs kommun eller dess bolag skall i första hand komma fram till sökt person - i andra hand till annan person med samma funktion, eller ges möjlighet att kunna lämna meddelande till en personlig röstbrevlåda.*

- *Kommunens personal skall alltid svara med avdelning och namn, t ex ”Sergio Garay – socialförvaltningen”*

- *När vi inte kan ta emot telefonsamtal skall vi se till att telefonen är korrekt hänvisad.*

- *Vi skall se till att direktnumren blir kända så att så många som möjligt ringer till direktnumret.*

Förbättringsområden

Falkenbergs kommun skall bli bättre på:

- Att hänvisa vid frånvaro - andelen samtal som kopplas till telefonist p g a ej hänvisad telefon skall minska

- Att ha korta svarstider, dvs färre signaler innan svar!

- Uppföljning & kvalitet - vi skall följa upp vår telefonservice genom att regelbundet mäta svarstid, vårt bemötande och andel tappade samtal.

- Trafikanalyser – trafikanalyser bör göras 2 ggr / år i syfte att optimera växelbemanningen vid ansträngda tider m.m.

Vem ansvarar för vad?

Varje chef ansvarar för en väl fungerande telefonservice inom enheten.

1. Varje medarbetare ansvarar för att den egna telefonen är hänvisad när man inte själv kan ta emot samtal.

2. Varje medarbetare ansvarar för att telefonmeddelanden läses/avlyssnas så fort som möjligt och att personer som önskar kontakt blir uppringda snarast. Med undantag för semester, tjänsteresor och motsvarande bör vi ringa tillbaka inom samma dag som meddelandet lämnades.

3. Innehavare av röstbrevlåda bör ha ett personligt meddelande, så att den som ringer vet att man kommit till rätt person.

4. Kommunledningskontorets kanslienhet ansvarar för telefonväxeln och har det övergripande ansvaret för upphandling av teleutrustning samt beställning av produkter och tjänster på teleområdet.

5. Förvaltningarna ansvarar för uppföljning av teleanvändningen inom förvaltningen och skall vidta de åtgärder som behövs för att telefonpolicyn skall tillämpas.

6. Kommunens växel utgör en viktig sambandsfunktion där en stor mängd förfrågningar passerar varje dag. Förvaltningarna och bolagen bör därför ha som vana att i god tid till växelpersonalen kommunicera alla väsentliga förändringar, händelser m. m.

7. Kommunens informationsavdelning skall kommunicera alla pressmeddelanden till växelpersonalen.

Övrigt

* I växelpersonalens arbete prioriteras externa samtal före interna. Felanmälningar, frågor och beställningar lämnas via intranätet. Det underlättar växelpersonalens möjligheter att planera sitt arbete om beställningarna lämnas skriftligt genom intranätet.

* Växeln skall kunna dubbleras vid behov och extraordinära händelser. Kanslienheten skall därför tillse att det alltid finns två gånger standardbemanning inskolad i växelsystemet.