



# Riktlinjer för telefonianvändning

Diarienummer <b>SVN 2016-15</b>	Fastställt av <b>Serviceämnden</b>	Datum för fastställande <b>2017-08-31</b>
Dokumenttyp <b>Riktlinje</b>	Dokumentet gäller för <b>Samtliga nämnder, bolag och kommunalförbund</b>	Giltighetstid <b>Tills vidare</b>
Revideringsansvarig <b>Serviceämnden</b>	Revideringsintervall <b>Vartannat år</b>	Reviderad datum
Dokumentansvarig (funktion) ** <b>Enhetschef på kontaktcenter</b>	Uppföljningsansvarig och tidplan <b>Samtliga nämnder, bolag och kommunalförbund. Årlig uppföljning.</b>	



## 1. Syfte

Syftet med dessa riktlinjer är att klargöra kommunens förhållningssätt till service via telefon. Målsättningen är att kommunen ska ha en god service till allmänheten och till den egna organisationen, det vill säga till såväl externa som interna kunder. Det innebär att kommunens personal – i så stor utsträckning som möjligt - ska vara anträffbar och ge ett bra, professionellt och korrekt bemötande.

## 2. Koppling till lagstiftning och andra styrdokument

- Förvaltningslag (1986:223) §§4-6

Av serviceskyldigheten i förvaltningslagen framgår att myndigheter ska ge upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp inom deras verksamhetsområde. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och den egna verksamheten. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt.

Vi har också en skyldighet att ställa upp om någon enskild av misstag vänt sig till oss när deras fråga egentligen rör någon annan myndighet. I ett sådant fall ska vi hjälpa personen till rätta genom att exempelvis hänvisa denne rätt.

Vi ska även behandla alla som hör av sig likt, oavsett vilken kanal som används eller vilka resurser den enskilde har.

## 3. Riktlinjer

### 3.1. Gemensamma regler

- Den som ringer till Falkenbergs kommun eller kommunens bolag ska i första hand komma fram till kontaktcenter. Kontaktcenter finns till bland annat för att eftersträva konceptet "en väg in". Där ska de som hör av sig till kommunen få så bra service som möjligt och där bör även så många frågor som möjligt lösas. Kontaktcenter hanterar i första hand ärenden som finns avtalade mellan respektive förvaltning eller bolag och kontaktcenter. I andra hand kopplas samtalet vidare till den tjänsteman som kan ge bäst svar på frågan. Förvaltningarna och bolagen ska därför ha som vana att i god tid till kontaktcenter kommunicera alla väsentliga förändringar, händelser med mera.
- Kommunens personal ska alltid svara med först organisationstillhörighet och sen namn, t ex "Serviceförvaltningen, Maj-Lis Wolfhagen" eller "Kontorsservice, Monica Hedenby".
- Varje medarbetare ansvarar för att den egna telefonen är hänvisad när man inte själv kan ta emot samtal.



- Varje medarbetare ansvarar för att telefonmeddelanden läses/avlyssnas så fort som möjligt och att de som önskar kontakt blir uppringda snarast. Med undantag för semester, tjänsteresor och motsvarande bör vi ringa tillbaka inom samma dag som meddelandet lämnades.
- Innehavare av röstbrevlåda ska ha ett personligt meddelande, så att den som ringer vet att man kommit till rätt person.
- Innehavare av röstbrevlåda ska vara medveten om att röstbrevlådemeddelanden kan vara allmänna handlingar som behöver hanteras i enlighet med rutiner och gällande lagstiftning.
- Felanmälningar, frågor och beställningar som rör telefoni ska lämnas via särskild funktion på intranätet. Detta för att underlätta prioritering och planering i hanteringen av sådana ärenden.

### 3.2. Förbättringsområden

Falkenbergs kommun ska bli bättre på:

Att hänvisa vid frånvaro - andelen samtal som kopplas till röstbrevlåda eller växelfunktion på kontaktcenter på grund av ej hänvisad telefon ska minska.

Att ha korta svarstider, det vill säga färre signaler innan svar.

Uppföljning & kvalitet - vi ska följa upp vår service via telefon genom att regelbundet mäta tillgänglighet, svarstid, bemötande och andel tappade samtal.

## 4. Definitioner och avgränsningar

Dessa riktlinjer gäller för hantering av fast telefoni, mobil telefoni och röstbrevlåda, samt därtill relaterad felanmälan. De gäller för anställda i kommunen, men även för förtroendevalda som använder kommunens telefonabonemang.

Kompletterande regler för innehav och hantering av mobiltelefoner finns i Riktlinjer för mobiltelefonanvändning, senast reviderade av kommunledningskontoret 2011-03-22.

Riktlinjerna gäller i tillämpliga delar för kommunens myndigheter, bolag och kommunalförbund.

## 5. Ansvar och uppföljning

Förvaltningar och bolag ansvarar för uppföljning av teleanvändningen inom sin verksamhet och ska vidta de åtgärder som behövs för att riktlinjerna ska tillämpas. Varje chef ansvarar ytterst för en väl fungerande telefonservice inom verksamheten.



Serviceförvaltningen ansvarar i dialog med förvaltningar och bolag för övergripande analys och åtgärder i förhållande till de förbättringsområden som räknas upp i dessa riktlinjer.

Servicenämnden ansvarar för fastställande av riktlinjerna samt revision vartannat år.

Servicenämnden har det övergripande ansvaret för dessa riktlinjer. I detta ansvar ligger att erbjuda information samt utbildningar inom området till övriga kommunala verksamheter. Praktiska anvisningar finns publicerade på intranätet och uppdateras löpande.

Respektive nämnd, bolag och kommunalförbund ansvarar, inom sitt verksamhetsområde, för att denna riktlinje följs. I detta ansvar ligger att årligen informera samtliga anställda, förtroendevalda och uppdragstagare om detta dokument.