



# Riktlinjer för telefonianvändning

Diarienummer <b>SVN 2016-15</b>	Fastställt av <b>Servicenämnden</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>Servicenämnden</b>	Revideringsintervall <b>Vart fjärde år</b>	Reviderad datum <b>2024-01-25</b>
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 (2017:900) §§6-7

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 flyttas samtalet vidare till den verksamhet 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.
- Att hänvisa sin telefon är det tydligaste sättet att signalera tillgänglighet, och går att kombinera med hänvisning i kalender. Det är viktigt att hantera tillgänglighet på ett så bra sätt som möjligt av hänsyn till de som söker kontakt internt och externt i kommunorganisationen.
- Varje medarbetare ansvarar för att den egna telefonen är hänvisad när man inte själv kan ta emot samtal.



- Kommunens personal ska alltid svara med organisationstillhörighet och namn, så att det blir tydligt för den som ringer var den har hamnat och vem den pratar med.
- Varje medarbetare ansvarar för att telefonmeddelanden läses/avlyssnas så fort som möjligt. Med undantag för semesterar, tjänsteresor och motsvarande bör vi ta kontakt samma dag som meddelandet lämnades.
- Den som har en röstbrevlåda ska ha ett personligt meddelande, så att den som ringer vet att man kommit till rätt person.
- Den som har en 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 samt förändrade arbetsuppgifter eller organisationsförändringar ska i första hand lämnas via helpdesken för telefoni på intranätet. Detta för att underlätta prioritering och planering i hanteringen av ärenden.
- Vi följer upp vår service via telefon genom att olika sätt regelbundet mäta tillgänglighet, svarstid, bemötande och andel tappade samtal. Kontaktcenter ansvarar för uppföljning och dialog.

#### 4. Definitioner och avgränsningar

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

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

#### 5. Ansvar och uppföljning

Förvaltningar och bolag ansvarar för uppföljning av telefonianvändningen 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 gemensamma regler som räknas upp i dessa riktlinjer.

Servicenämnden ansvarar för fastställande av riktlinjerna samt revision vart fjärde år.

Servicenämnden har det övergripande ansvaret för dessa riktlinjer.

Serviceförvaltningen ansvarar för 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.