

STYRDOKUMENT I BOTKYRKA KOMMUN

Riktlinjer för telefon

Strategi
Program
Plan
Policy
Riktlinjer
Regler



Diarienummer: KS/2016:805

Dokumentet är beslutat av: Kommunstyrelsen

Dokumentet beslutades den: 2017-01-26

Dokumentet gäller för: Samtliga nämnder och förvaltningar

Dokumentet gäller till den: januari 2022

BOTKYRKA
KOMMUN



Dokumentet ersätter: Telefonpolicy KS/2014:53, Riktlinjer och anvisningar för telefoni

Dokumentansvarig är: Kommunledningsförvaltningen

För revidering av dokumentet ansvarar: Kommunstyrelsen

För uppföljning av dokumentet ansvarar: Kommunstyrelsen

Relaterade dokument: Kontaktlöfte, Kontaktpolicy, Riktlinjer för e-post, Riktlinjer för e-postsignatur, Riktlinjer för frånvaromeddelande.

Inledning

De här riktlinjerna gäller för dig som ringer, sms:ar eller på annat sätt använder dig av Botkyrka kommuns tjänstetelefoner med tillhörande abonnemang. Du kan vara anställd, förtroendevald eller ha någon annan uppgift i kommunen.

Telefonen – ett arbetsverktyg och en kommunikationskanal

Telefonen är ett verktyg som underlättar för dig att genomföra dina arbetsuppgifter. Att ringa är också ett sätt för dig att kommunicera med dina kollegor och med omvärldskontakter.

Använd ett telefonsamtal för att få personer att känna engagemang och ägarskap i en fråga, när du vill skapa en överenskommelse, få någon att göra något eller när du vill få svar på en fråga direkt. Det kan vara svårt att helt få fram nyanser i ett telefonsamtal, eftersom du inte har stöd av ditt eller din samtalspartners kroppsspråk. Tänk därför igenom vad du vill uppnå med din kommunikation och vilken kanal som passar bäst för den du vill kommunicera med och det budskap du vill förmedla. Ibland ger ett personligt möte mer utrymme för nyanserade diskussioner.

Så här använder du telefonsamtalet:

- Telefonsamtal är bra när du vill prata med en eller få personer. Det fungerar sämre om du vill diskutera något med många samtidigt.
- Telefonsamtal passar bra om du snabbt vill få svar på en fråga eller behöver diskutera en komplicerad fråga. Om du har ett stort material som du vill diskutera – be att få skicka över materialet i förväg. Ring sedan upp eller bjud in till ett personligt möte.
- Om du har känslig eller sekretessbelagd information som du vill diskutera så kan ett telefonsamtal passa. Tänk bara på att ha samtalet på en plats där ingen annan kan höra dig prata. Skicka aldrig mejl, sms eller mms med känslig eller sekretessbelagd information.

Du får använda din telefon privat i liten omfattning om det inte stör dina ordinarie arbetsuppgifter eller din verksamhet.

Kontaktcenter

Kontaktcenter svarar på alla samtal som kommer in till kommunens officiella nummer 08-530 610 00. Kontaktcenter är medborgarnas första kontakt med Botkyrka kommun och ska svara på så många samtal som möjligt direkt, utan att koppla vidare in till gruppnummer eller enskilda tjänstemän i organisationen. En stor del av de samtal som kommer till Botkyrka kommun är återkommande och rutinmässiga, och med goda kunskaper om kommunens verksamheter kan Kontaktcenter svara på dem direkt utan att koppla vidare. På så sätt kan medborgarna få en bättre service och snabbare svar på sina frågor.

Gruppnummer

De funktioner som har en externt riktad verksamhet ska använda sig av ett gruppnummer för att erbjuda så hög tillgänglighet och så god telefonservice som möjligt till kommunens medborgare. Genom ett gruppnummer kan en grupp medarbetare hjälpas åt att svara på frågor. Se till att någon är tillgänglig på gruppsnumret under kommunens telefontider.

Serviceskyldighet enligt lag

Kommunen omfattas av serviceskyldigheten i förvaltningslagen. Den innebär att vi är skyldiga att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor om kommunens verksamhet. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildas behov av hjälp och kommunens verksamhet. Vi ska enligt lag besvara frågor från enskilda så snart som möjligt. Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, hjälper vi personen till rätta.

Som enskild tjänsteman kan du själv välja om du vill att ditt mobilnummer är publikt eller om du sköter telefonservicen för din funktion via ett gruppnummer.

Om du väljer att ha ett publikt mobilnummer så tar du själv ansvar för att svara och bevaka ditt mobilsvar. Du ska ha ett intalat röstmeddelande på ditt mobilsvar som tydligt anger till vem den uppringande har kommit till (dvs. Botkyrka kommun och ditt namn) samt vart de ska vända sig när de inte kan få tag på dig och numret dit (dvs. Kontaktcenter och 08-530 610 00). Du är skyldigt att lyssna av och ringa tillbaka till den som har lämnat meddelande till din funktion senast inom 2 arbetsdagar. Om någon lämnat ett meddelande om att ta del av allmän handling som får lämnas ut, ska du lämna ut den så fort som möjligt. Någon eller några dagars fördröjning kan godtas om det är nödvändig för att du ska kunna ta ställning till om den efterfrågade handlingen omfattas av sekretess. Ett visst dröjsmål är ofrånkomligt om du behöver gå igenom ett stort material. Läs mer under rubriken Sekretess.

Om kommunens telefonservice

I Botkyrka kommun ska vi alltid erbjuda en god service och ett bra bemötande i telefon. Det gäller oavsett om det är ett internt eller externt samtal. Vi ska också ha en hög tillgänglighet via telefonen och så fort som möjligt svara på de samtal som kommer in till kommunen. Vi ska också använda våra telefoner på ett säkert, ansvarsfullt och ekonomiskt sätt, och skydda den information som finns i telefonerna.

Så ger du god service och har hög tillgänglighet:

- I största möjliga mån ska det finnas någon som är tillgänglig på telefon på din funktions eller verksamhets gruppnummer under kommunens telefontider.

- Säg *Botkyrka kommun, förnamn och efternamn* när du svarar i din telefon.
- Ta dig tid att lyssna och sätt dig in i frågeställarens situation.
- Svara på ett engagerat, vänligt och professionellt sätt, oavsett vem det är som ringer.
- Se till att den som ringer får ett korrekt svar. Är du osäker kan du be att få återkomma, allra senast inom 2 arbetsdagar.
- Återkom alltid enligt överenskommelsen, även om du inte är helt klar med ditt svar.
- Uttryck dig tydligt och undvik onödiga fackuttryck.
- Se till att felringda samtal kommer fram till rätt funktion eller person.
- Se till att du har ett intalat röstmeddelande på ditt mobilsvar som du lyssnar av varje dag.
- Ring tillbaka till den som har lämnat meddelande senast inom 2 arbetsdagar.

Så använder du telefonen på ett säkert och ansvarsfullt sätt:

- Använd lösenord (pinkod) så att obehöriga inte kan komma åt information eller data som finns i din telefon.
- Hantera din telefon varsamt och utsätt den inte för vatten, extrema temperaturer, slag eller annan fysisk åverkan.
- Använd inte ditt abonnemang i din privata mobiltelefon eller i någon annan mobil utrustning.
- Säkerställ att ditt samtal inte kan höras av någon utomstående om det berör sekretess, identifierbara personer eller andra känsliga uppgifter.
- Anpassa ringsignal och tonläge med hänsyn till omgivningen på arbetsplatsen.
- Öppna bara mejl, länkar och bilagor från avsändare som du har förtroende för.
- Uppdatera telefonens operativsystem när du uppmanas göra det.
- Installera bara appar som du vet är ofarliga.
- Polisanmäl stöld av din tjänstetelefon och underrätta Telias kundtjänst som spärrar abonnemang och telefon. Detta kan du göra dygnet runt.
- Kontakta it-supporten om du misstänker att du förlorat innehåll i telefonen eller uppgifter om din identitet.
- Tänk på att du alltid lämnar spår när du surfar via din telefon. Alla webbplatser du besöker med Botkyrka kommuns utrustning kommer ha spår från Botkyrka kommun. Tänk även på att din webbhistorik kan vara en allmän handling.

Offentlighet och arkivering

Din tjänstetelefon omfattas av offentlighetsprincipen. För sms, mms, samtalslogg, kalender, röstbrevlåda, chatt och mejl i telefonen gäller samma regler för offentlighet och arkivering som för pappershandlingar. Det innebär att dessa ska lämnas ut till den som begär att ta del av den (om de inte omfattas av sekretess). Undantaget är sms, mms eller motsvarande som är privata.

Läs mer om allmänna handlingar och offentlighet och sekretess i Ärendehandboken

Hantering av sms och röstbrevlådan vid frånvaro och ledighet

Vid ledighet eller frånvaro ska du eller någon du ger tillgång till telefonen kunna bevaka om det kommer in ett meddelande, sms eller mms till din funktion. Avgör om det ska registreras eller tas om hand på annat sätt.

Läs mer om registrering av allmänna handlingar i Ärendehandboken

Sekretess

När någon begär att ta del av en allmän handling via telefon, sms eller mms ska i första hand den medarbetare som har handlingen pröva om handlingen ska lämnas ut. Om du är tveksam ska du låta registrator eller jurist i kommunen göra prövningen, om det kan ske utan onödigt dröjsmål. En enskild har alltid rätt att kräva att Botkyrka kommun prövar om handlingen ska lämnas ut om en anställd vägrar att lämna ut handlingen eller lämnar ut den med förbehåll som inskränker den enskildas rätt att röja innehållet eller annars förfoga över handlingen, och om den enskilda begär att kommunen ska göra detta.

Om du bedömer att delar av eller hela handlingen omfattas av sekretess ska du meddela detta så fort som möjligt till den som begärt ut handlingen, och samtidigt redogöra för vad som ligger till grund för sekretessen. Du måste också berätta för den som begärt handlingen att hon eller han kan begära att Botkyrka kommun prövar om handlingen ska lämnas ut, och att kommunen måste redovisa sitt beslut skriftligt för att beslutet ska kunna överklagas.

Om delar av handlingen omfattas av sekretess ska du maskera de sekretessbelagda delarna när du lämnar ut handlingen. Om hela handlingen omfattas av sekretess ska du inte lämna ut handlingen alls.

Om du arbetar i en verksamhet där *utgångspunkten* är att handlingar omfattas av sekretess (till exempel socialtjänsten och vård- och omsorgsförvaltningen) gäller följande. Om sekretessen riskerar att brytas även om de sekretessbelagda delarna av handlingen är maskerade, bör du inte lämna ut handlingen. Det gäller om någon kan lista ut vem handlingen rör trots maskeringarna i texten.

Du får inte användas sms, mms eller mejl för att skicka sekretessbelagd eller integritetskänslig information.

Tillgång och kostnader

För att du ska kunna utföra dina arbetsuppgifter är det viktigt att du kan använda telefonen utanför arbetsplatsen.

Betaltjänster och utlandssamtal

Om du använder tjänstetelefonen till betaltjänster och utlandssamtal, ska du redovisa och debitera dem separat efter att ha kommit överens om det med din närmaste chef. Du som användare är själv ansvarig för att kontrollera kostnader för samtal och data vid utlandsresor. För att inte riskera exempelvis höga datakostnader om du tar med mobilen utomlands, kan du avbeställa möjligheten till utlandssamtal, roaming, betaltjänster etc. mot en månatlig spärravgift.