



Ärendenr  
2020-000019

# Regler för telefoni

Dokumenttyp:	Regler för telefoni
Beslutat av:	Ledningsgruppen 2020-01-08
Gäller för:	Samtliga verksamheter i Tibro kommun
Gäller från och med:	2020-01-01
Tidpunkt för aktualisering:	2020-12
Dokumentägare:	IT- och kommunikationschefen

**TIBRO**

Tibro kommun  
543 80 TIBRO

[www.tibro.se](http://www.tibro.se)  
[kommun@tibro.se](mailto:kommun@tibro.se)

Växel: 0504-180 00



## Innehållsförteckning

1	Inledning.....	3
2	Organisation och ansvar .....	3
3	Telefoni och möteskultur .....	3
4	Tillgänglighet under arbetstid .....	4
	4.1 Så här presenterar du dig.....	4
	4.2 Hänvisning av anknytning .....	4
	4.3 Telefontider .....	4
	4.4 Röstbrevlåda .....	5
	4.5 Privat användning av tjänstemobil.....	5



# 1 Inledning

I enlighet med kommunens riktlinjer för intern och extern kommunikation är bemötande, hög servicenivå och tillgänglighet några av flera viktiga ledstjärnor i våra interna och externa kontakter. Det ska vara lätt att komma i kontakt med kommunen och det goda personliga mötet via telefon är, i det sammanhanget, ett viktigt strategiskt verktyg för att hålla en hög kvalitet på vår service och våra tjänster.

Styrdokumentet utgår från kommunens *Riktlinjer för kommunikation i Tibro kommun* och förtydligar hur vi ska kommunicera med invånare, föreningar, företag och andra intressenter med hänsyn till omgivningens förväntningar och utifrån gällande lagar och förordningar.

Konkreta vägledning, anvisningar och andra manualer som rör telefonin finns publicerade på kommunens intranät - Inredan.

Alla medarbetare som har telefon i tjänsten eller förväntas vara tillgängliga via telefon omfattas av reglerna.

# 2 Organisation och ansvar

Hjo, Tibro och Karlsborgs kommuner har gemensamt svarsställe. Den som ringer till kommunens huvudnummer kommer till Hjo kommuns kontaktcenter.

Kontaktcentret ansvarar för att beställa och avsluta abonnemang (både mobilabonnemang och mobilt bredband), hålla hänvisningssystemet uppdaterat och hålla överenskomna öppettider.

Chefen har ett ansvar att informera kontaktcenter vid förändringar i den egna verksamheten.

Medarbetaren har ett ansvar för den egna informationen i hänvisningssystemet.

Medarbetare som får kännedom om felaktig information i hänvisningssystemet kontaktar Hjo kommuns kontaktcenter.

# 3 Telefoni och möteskultur

En bra möteskultur är att visa respekt för övriga deltagare på mötet. Det innebär att du som mötesdeltagare är närvarande, delaktig och engagerad. Det gör du genom att stänga andra kanaler för kommunikation som riskerar att störa och flytta din uppmärksamhet från mötet. Därför ska du hänvisa din telefon när du är på möte. När du hänvisar telefonen



lämnar du dessutom tydlig information om de tider du finns tillgänglig, vilket också är att visa respekt gentemot den som kontaktar dig. Det finns undantagsfall då det kan vara nödvändigt att ha telefonen påslagen under ett möte, men då ska detta meddelas innan mötet börjar.

## 4 Tillgänglighet under arbetstid

Generellt ställs höga krav på att du som kommunanställd är tillgänglig. Med tillgänglig menas att du svarar när det ringer eller har anknytningen hänvisad.

I din roll som kommunanställd och innehavare av tjänstemobil förväntas du inte vara tillgänglig på telefon utanför arbetstid.

### 4.1 Så här presenterar du dig

När du ringer: "Hej, det här är Anders Andersson, handläggare på Tibro kommun". Namn, titel eller funktion och kommun.

När du svarar: "Anders Andersson, xx-enheten", alltså namn och enhet eller avdelning.

### 4.2 Hänvisning av anknytning

Din digitala kalender är en effektiv metod för att visa när du är tillgänglig. Är du bokad i den digitala kalendern möts den som söker dig på telefon av en dataröst som meddelar när du blir tillgänglig.

Du kan även hänvisa dig genom CMG Web på datorn eller mobiltelefonen eller via den röststyrda telefonisten på 0504-182 00.

Rutiner för hänvisning finns på Inredan.

### 4.3 Telefontider

Telefontider är i grunden inskränkt tillgänglighet eftersom det kräver att den som ringer anpassar sig till en begränsad tid. Det finns verksamheter där telefontider är nödvändiga. Telefontider ska anges i röstbrevlådans meddelande samt tillsammans med kontaktuppgifterna på kommunens hemsida och intranät.



## **4.4 Röstbrevlåda**

Den som har en anknytning i kommunen har även en röstbrevlåda. Du läser av inlästa meddelanden varje arbetsdag. Hur röstbrevlådan fungerar finns beskrivet på Inredan.

## **4.5 Privat användning av tjänstemobil**

Att undantagsvis ringa privata samtal är tillåtet. Vill du använda tjänstemobilen mer frekvent privat ska löneavdrag för privat användning av tjänstemobil anmälas. Mer information framgår av Inredan.