



LILLA EDETS
KOMMUN

Regler för mobil telefoni



Dessa regler kan komma att ändras. Senaste version finns alltid publicerad på intranätet.

Varför ny telefoni?

Nu byter vi telefoni från fast till mobil telefoni i hela kommunen. I och med skiftet hoppas vi kunna förbättra vår tillgänglighet och service gentemot allmänheten. Med mobil telefoni kan vi vara både flexibla och tillgängliga på samma gång - på ett helt nytt sätt.

För att nå dit måste vi alla använda telefonerna på rätt sätt. I denna folder presenteras regleverket som hjälper oss att nå dit. Alla skall veta hur telefonen skall och får användas. Samtidigt som alla skall ha goda kunskaper om de möjligheter som telefonsystemet erbjuder.

Varje medarbetares ansvar

Var och en av oss bär ansvar för att de personer som kontaktar kommunen når rätt medarbetare och får rätt bemötande - det höjer kommunens anseende och goodwill.

Utgångspunkten för alla kontakter med kommunen ska vara:

- ett trevlig bemötande
- en god tillgänglighet
- lätt att komma i kontakt med rätt medarbetare
- inga samtal blir obesvarade
- använd direktval för interna samtal eller automatisk telefonist

Telefonnummer

Mobilen har ett fast nummer (0520-nummer) vilket är det officiella numret som lämnas ut till allmänheten och som är tillgängligt under telefontid/kontorstid. Uppge därför alltid din fasta anknytning i första hand i externa kontakter. Mobilnumret ges till personer som kan behöva nå dig på andra tider än telefontid/kontorstid.

Sverigesamtal

Samtliga telefoner inom kommunen är öppna för Sverigesamtal och mobilsamtal inom Sverige.

Utlandssamtal

Telefonerna är stängda för utlandssamtal. Vid behov beställer du utlandssamtal genom växeln. Beslut om att öppna anknytningen permanent för utlandssamtal fattas av förvaltningschefen.

Att använda mobiltelefonen utomlands innebär stora kostnader för kommunen. Stäng av mobilen vid utlandsresa. Kostnaden för datakommunikation utomlands är ofta mycket hög och skall undvikas.

Privatsamtal

Telefonen är avsedd för tjänstesamtal och ska i normalfallet inte användas för privat bruk, undantaget kortare samtal till t ex dagis, läkare eller hem.



Har du en kameramobil?
Tänk då på att hantera
kameran med varsamhet,
så att du inte inkräktar på
någons personliga integri-
tet.

Hänvisning vid frånvaro

Det är viktigt att du hänvisar telefonen när du är upptagen i möte eller vid annan frånvaro. Det ger en ökad service gentemot dem som söker kontakt med dig. Vid frånvaro från arbetsplatsen skall du göra något av följande alternativ:

- Stänga av telefonen med hänvisning
- Vidarekoppla telefonen till en kollega

Hänvisning skall ske vid luncher, sammanträden, hemgång eller annan frånvaro. Om inget annat är avtalat skall du vara tillgänglig på telefonen även under fikapauserna på för- och eftermiddag.

Tänk på att alltid använda örsnäckan eller headset när du pratar i mobiltelefonen.

Har du programmerat frånvaro på rätt sätt får uppringaren besked om orsaken till din frånvaro (sammanträde, tjänsteresa, semester, etc.), tillsammans med tidpunkt för återkomst. Den uppringande får därefter möjlighet att bli kopplad till röstbrevlåda eller telefonist.

Vid sjukfrånvaro ansvarar närmaste chef för att den sjukanmäldes telefon blir hänvisad.

Gemensam telefon (arbetslagstelefon), där det inte är lämpligt att hänvisa telefonen, ska ha ett röstmeddelande med hänvisning till expedition/reception eller annan bemannad telefon.

Gemensamma telefoner skall lämnas kvar på arbetsplatsen efter arbetets slut och vara märkta med telefonnummer och tillhörighet.

Telefontider

Telefontider ska anpassas så att verksamheten blir så tillgänglig som möjligt för brukaren. Under telefontiden får telefonen inte stängas av.

Röstbrevlåda

Via röstbrevlådan kan den som söker dig lämna ett meddelande om att bli kontaktad. Alla telefoner bör anslutas till röstbrevlådan och ett personligt svarsmeddelande skall spelas in.

Glöm inte att regelbundet kontrollera inkomna meddelanden i röstbrevlådan.

Utrustning och teknik

Lilla Edets kommun erbjuder ett standardiserat utbud av mobiltelefoner och tillbehör. Närmaste chef avgör vilken mobiltelefon du skall ha med utgångspunkt från behov av funktionalitet och utifrån det utbud som kommunen tillhandahåller.

Nya anknysningar, abonnemang, telefoner och kringutrustning ska beställas av närmaste chef via den Helpdesk IT-länk som finns på kommunens intranät. Nybeställningar lämnas ut via kommunens IT-avdelning.

Ansvar för utrustningen

Du ansvarar själv för mobiltelefonen och eventuella tillbehör. Förlorar du telefonen skall du anmäla detta snarast till Telia på tel.nr. 90400 så att obehörig användning spärras. Du skall även göra en förlustanmälan till din närmaste chef, samt till växeln. Uppge alltid mobilens IMEI-nummer som du finner på kartongen, alt. under batteriet i din mobil - se till att du noterar detta nummer på säkert ställe.

Stöld ska genast anmälas till polisen.

Reparationer

Telefoner som behöver repareras lämnas till kommunens IT-avdelning.

Lånetelefon

Om du måste lämna in telefonen för reparation, alternativt förlorar den får du en lånetelefon under tiden. Du ansvarar för lånetelefonen på samma sätt som den ordinarie telefonen.

Mobiltelefonen skall återlämnas när anställningen upphör.