KARLSBORG

Policy för telefoni

Gäller för:	Samtliga förvaltningar
Diarienummer:	2024-410
Beslutande:	Kommunfullmäktige
Datum för beslut:	2024-09-16
Paragraf i protokoll:	116
Gäller från och med:	2024-11-01
Dokumentansvar:	Kanslichef
Aktualitetsprövning:	Ska ske under första året av varje mandatperiod.

Innehåll

MÅL 2
Professionellt bemötande 2
Hög tillgänglighet betyder 2
Korrekt hantering av telefoner 2

ANSVAR OCH ROLLER 2
Chefens ansvar 2
Medarbetarens ansvar 3
IT-avdelningens ansvar 3
Kontaktcenters ansvar 3

KOSTNADSFÖRDELNING 3

UPPHANDLING OCH AVTAL 3

INFORMATIONSSÄKERHET 4

Mål

Enligt Förvaltningslagen (6-7 §) ska en myndighet se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. En myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.

Alla som ringer Karlsborgs kommun, så väl internt som externt, ska få ett professionellt bemötande med hög tillgänglighet. Telefoner i verksamheten ska användas och hanteras på ett korrekt sätt.

Professionellt bemötande

- Samtalet besvaras med för- och efternamn samt Karlsborgs kommun.
- Förhållningssättet är positivt och korrekt.
- Språket är vårdat, tydligt och enkelt att förstå.

Hög tillgänglighet betyder

- Kontaktcenter har rätt information om kommunens olika funktioner så att samtal kopplas till rätt person.
- Inkommande samtal besvaras i så stor utsträckning som möjligt och meddelanden lyssnas av inom rimlig tid. Återkoppla till den som lämnat meddelande.
- Om du inte kan svara i telefonen ska den vara urkopplad, t.ex. när du är på sammanträde eller är ledig.
- Röstmeddelandet i din telefon är uppdaterad.
- Telefontid används endast i undantagsfall.

Korrekt hantering av telefoner

- Tjänstemobiler får endast användas privat om särskilt avtal tecknats.
- Tjänstemobiler ska användas som arbetsredskap enligt särskilda instruktioner och aldrig på ett olagligt sätt.
- Den information som finns i mobiltelefonerna ska hanteras med korrekt nivå av informationssäkerhet.

Ansvar och roller

Chefens ansvar

Kommunens chefer ansvarar för att:

- medarbetarna känner till vilka regler för telefoni som gäller.
- meddela kontaktcenter när det sker förändringar på enheten, t.ex. verksamhets- och personalförändringar.
- beställning av utrustning och abonnemang sker enligt tecknade avtal.

- vid behov besluta om enhetens egna rutiner kring telefoni, t.ex. kring tillgänglighet och information om öppettider.

Medarbetarens ansvar

Medarbetare ansvarar för att:

- följa de regler som finns kopplat till hantering av telefoner, t.ex. kring bemötande, tillgänglighet och användande.
- hantera utrustning på ett varsamt och korrekt sätt.
- den data/information som finns tillgänglig i telefonen hanteras utefter informationstillgångens klassning (konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet).

IT-avdelningens ansvar

IT-avdelningen ansvarar för att:

- bevaka avtalsfrågor gällande inköp av hårdvara, växeldrift, mobilabonnemang o.dyl.
- vara rådgivande i frågor kring telefoni.
- vara supportfunktion och agera kontakt mellan Karlsborg och de leverantörer kommunen tecknat avtal med.

Kontaktcenters ansvar

Kontakcenters ansvarar för att:

- förmedla inkommande samtal till rätt person på ett snabbt och effektivt sätt samt ge information till den som ringer om sökt persons tillgänglighet och möjlighet till andra kontaktvägar.
- förmedla enklare information om Karlsborgs kommun och dess verksamhet.
- drifta växelsystemet och dess innehåll.

Kostnadsfördelning

Varje verksamhet ska budgetera för kostnader kopplat till inköp av telefoner och annan relevant utrustning samt driften av dessa (abonnemang). Kostnaden för växelanknytningar och telefonisttjänster hanteras centralt av kanslienheten med undantag för de intäktsfinansierade verksamheterna på samhällsbyggnadsförvaltningen.

Upphandling och avtal

Upphandling av tjänster och produkter kopplat till telefoni sker regelbundet och tillsammans med Karlsborgs kommuns samarbetsparter, främst Skövde kommun. De avtal som tecknas ska följas när det gäller tecknande av mobilabonnemang. Endast i undantag får andra leverantörer väljas, tex då upphandlad leverantör inte kan erbjuda tillräckligt bra täckning i vissa områden av kommunen.

Även de avtal som tecknas för inköp av hårdvara (mobiltelefoner och tillbehör) ska följas så långt det är möjligt för att tillgodose verksamhetens behov.

Informationssäkerhet

En mobiltelefon som används i kommunens verksamheter innehåller information som ska hanteras på ett visst sätt. Det kan handla om information i mobila verksamhetssystem som omfattas av personsekretess, mailapplikationer med känslig information samt bilder och personuppgifter som inte ska spridas. Mobiltelefonen ska därför skyddas med tex pinkoder, multifaktorsinloggning och andra tekniska lösningar för att höja säkerheten. Delade mobiltelefoner (s.k. verksamhetstelefoner) bör vara hanterade via IT-avdelningen eftersom dessa kan styras och låsas på distans. En stulen eller borttappad mobiltelefon ska alltid anmälas till närmaste chef.