




Norra Västmanlands  
Kommunalteknikförbund

Fagersta - Norberg

# Policy för telefon och e-post

 Norra Västmanlands Kommunalteknikförbund Fagersta - Norberg	<b>STYRDOKUMENT</b>		Sida 1(3)
	Datum 2021-06-24	Diarienummer: 2021/0280	
	Giltighet fr o m: 2021-06-17	Senast reviderad: 2021-06-24 § 118	
Skapad av: Markus Grill			
Godkänt/antaget av: Direktionen, 2021-06-17 § 118			
Dokumentansvarig: Markus Grill			

## Policy för kommunikation och massmedia

<b>Dok. Kategori:</b>	Policy
<b>Stadie:</b>	Antagen
<b>Gallring:</b>	Bevaras, gallras 2 år efter att dokumentet har reviderats eller upphört.
<b>Kort beskrivning:</b>	Detaljer om hur kontakter ska skötas via mejl och telefon, mer djupgående än kommunikation och massmediepolicy.



## Syfte

Denna policy är framtagen för att säkerställa att alla anställda hos NVK har samma grundsyn på hur kommunens telefoner och e-post ska användas, vilket bemötande och vilken tillgänglighet vi ska ha och dessutom vikten av en ekonomiskt ansvarsfull användning av telefonitjänsterna.

## Mål

Alla som ringer och e-postar till anställda hos NVK ska få ett trevligt bemötande. Det gäller oavsett om det är ett internt eller externt samtal.

- Vi ska ge en god service och ett gott bemötande i alla telefonsamtal.
- Vi ska ha en hög tillgänglighet.
- Vi ska använda våra telefoner på ett ansvarsfullt sätt, både ekonomiskt och för att skydda den information som finns i telefonerna.

## Med god service och gott bemötande menar vi:

- Du svarar med för- och efternamn samt organisations/enhetstillhörighet. Vid behov också med din titel.
- Ditt förhållningssätt är positivt och professionellt oavsett om det är ett internt eller externt samtal/e-post.
- Din e-post ska innehålla en signatur med information om din titel, telefonnummer och mejladress.
- Du ser till att felringda samtal/e-postmeddelanden kommer till rätt handläggare.
- Du tar dig tid att lyssna och sätter dig in i personens frågeställning/ situation utan att inleda med invändningar och förklaringar.
- Du säkerställer ett korrekt svar. Är du osäker är det bättre att du ber att få återkomma.
- Du återkommer enligt överenskommelse även om du inte är helt klar med ditt svar.
- Du ger en tydlig bild om hur ärendet handläggs och ger ett realistiskt besked om när ett besked kan vara klart.
- Du ger ett nej/avslag på ett respektfullt sätt och säkerställer att mottagaren förstår vad det innebär.
- Du är medveten om att din röst är ett viktigt verktyg i samtalet och använder den på ett positivt sätt.
- Du uttrycker dig sakligt och använder inte fackuttryck.

## Med hög tillgänglighet menar vi:

- Den som ringer ska få ett besked när du är tillgänglig igen och därför ska du alltid hänvisa din telefon när du inte kan ta emot samtal. Du ska ha ett kortfattat inspelat röstmeddelande som tydligt anger vart den uppringande har kommit följt av en uppmaning/hänvisning.
- Vid semester/ledighet hänvisar du till detta i din e-post samt information om när du återkommer. Du hänvisar även till expeditionen för behandling.
- Den som ringer ska ha möjlighet att lämna ett meddelande i röstbrevlådan.
- Du ska ringa upp eller e-posta till den som har lämnat meddelande till dig senast inom 2 arbetsdagar.

### **Att använda telefonen på ett ansvarsfullt sätt innebär:**

- Alla telefoner inköpta av NVK som du använder i ditt arbete ägs av NVK och är ditt arbetsverktyg.
- Du ansvarar för att din arbetstelefon sköts på rätt. Det gäller även data och information som du bearbetar och lagrar där.
- Telefonens abonnemang får inte användas i din privata mobiltelefon eller i annan mobil utrustning.
- Att lagrad information är skyddad och att du därför använder lösenord (pinkod) så att obehöriga inte kan komma åt din information.
- Du säkerställer att ditt samtal inte kan höras av någon utomstående om det berör sekretess eller andra känsliga uppgifter.

### **Ansvar**

- Du som är chef ansvarar för att denna policy tillämpas och att bemötande och tillgänglighet inom den egna verksamheten följs upp.
- Varje medarbetare är ansvarig för att följa denna policy.