



## Riktlinje för telefoni i Köpings-, Arboga, Kungsörs- och Surahammars kommun inkl. kommunala bolag

### Innehåll

1.	Bakgrund .....	2
2.	Syfte .....	2
3.	Mål .....	2
4.	Telefon .....	2
5.	Anknytning och abonnemang .....	2
6.	Säkerhet.....	3
7.	Hantering av telefon.....	3
8.	Användning av mobiltelefon.....	3
9.	Medlemswebben .....	3

Antagen på Kommunstyrelsen Surahammar 2023-02-13, § 20  
Dnr 2023/60

Datum  
2022021-01-081

## 1. Bakgrund

För att Köpings-, Arboga, Kungsörs- och Surahammars kommun inklusive kommunala bolag (nedan benämnt KAKS) ska kunna leva upp till de krav på kvalitet som medborgare, medarbetare och kunder har rätt att ställa, är hög tillgänglighet ett måste. Därför är effektiv telefonservice från varje medarbetare ett krav.

Alla anställda med tjänstetelefon i KAKS ska vara nåbara och alla anknytningar ska så långt det är möjligt vara mobila.

Det är respektive chefs ansvar att se till att riktlinjen samt hanteringen av anknytningen och telefonen är känd och efterlevs på arbetsplatsen. Viktigt är att medarbetare finns tillgänglig för att ta emot samtal under de tider som meddelats allmänheten.

## 2. Syfte

Denna riktlinje syftar till

- att alla vet hur telefonen ska användas
- att ge kunskaper i de tjänster telefonsystemet erbjuder

## 3. Mål

- Öka tillgängligheten för invånare
- Öka informationssäkerheten
- Kostnadseffektivitet

## 4. Telefon

Arbetsgivaren tillhandahåller mobiltelefon efter funktion och behov utifrån beslutad standard. Närmaste chef avgör val av telefonmodell. Eventuellt avsteg från standardsortimentet och utifrån uppdragets behov kan beslutas av förvaltningschef eller VD. Telefonen leasas vanligtvis under en treårsperiod. Förbrukade telefoner returneras vid bytet och återvinns enligt gällande säkerhets- och miljökrav. I de fall en telefon behöver bytas innan hyresperiodens slut, löses den gamla telefonen ut mot restvärdet.

## 5. Anknytning och abonnemang

Alla tjänstetelefoner har en anknytning och ingår i den kommunala växellösningen. Till anknytningen hör ett mobilabonnemang med datapaket. Alla anknytningar kan ringa, skicka SMS och MMS kostnadsfritt inom Sverige. Abonnemangen är spärrade för utlandssamtal och datatrafik utanför EU/EES. Närmaste chef avgör avsteg från detta. Samtal till betaltjänster som exvis nummerupplysning är spärrat. Inga abonnemang kan överlåtas till eller från arbetsgivaren.

Datum  
2022021-01-081

## **6. Säkerhet**

För att klara kraven på informationssäkerhet och GDPR är alla telefoner hanterade och försedda med skärmlås. Appar som krävs för tjänsteutövande, såsom e-post och kalender, är skyddade och distribueras av arbetsgivaren. Vid förlust avregistreras telefonen för att bli obrukbar.

## **7. Hantering av telefon**

Telefonen ska alltid hänvisas vid frånvaro.

Röstbrevlåda är aktiverad på samtliga anknytningar. Avaktivering av röstbrevlåda avgörs av närmaste chef.

Hälsningsfras ska finnas på alla anknytningar.

Extern medflyttning/vidarekoppling till privat telefon är inte tillåten.

Behov av hemligt nummer beslutas av närmaste chef.

## **8. Användning av mobiltelefon**

Telefonen ska användas under arbetstid och utifrån uppdrag och är ej för privat bruk.

## **9. Medlemswebben**

Alla telefonanvändare ska informera sig om hantering och åtaganden. Information återfinns på [www.vmkfb.se/medlemswebben/telefoni](http://www.vmkfb.se/medlemswebben/telefoni).