

|                                      |  |  |
|--------------------------------------|--|--|
| VILHELMINA KOMMUN<br>KOMMUNSTYRELSEN |  |  |
| 2025 -03- 1 4                        |  |  |
| Dnr.                                 |  |  |

§ 9

Dnr 2025-000004

## Revidering av telefoniriktlinjerna

### Beslut

Direktionen fastställer förslaget till telefoniriktlinjer, daterat 2025-02-27.

### Ärendebeskrivning

Nuvarande telefoniriktlinjer fastställdes av direktionen 2023-10-26 § 43. I maj 2024 genomförde Lystkom kundtjänst ett växelbyte som innebär förändrade rutiner för interna samtal och visning av telefonnummer i hänvisningssystemet TRIO. Förändringarna gör att nuvarande telefoniriktlinjer behöver revideras.

Från årsskiftet är också Dorotea kommun ny medlem i Lystkom och överlämnar växeltelefoni till Lystkom. Detta påverkar också utformningen av telefoniriktlinjerna.

Föreslagna förändringar i telefoniriktlinjerna har markerats med gul överstrykning.

### Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse – revidering av telefoniriktlinjerna 2025.  
Telefoniriktlinjer daterat 2025-02-27.

### Beslutet skickas till

Medlemskommunerna, kundtjänstchef

LYSTKOM

# Telefoniriktlinjer

Dorotea kommun, Lycksele kommun, Storumans kommun, Vilhelmina kommun och Åsele kommun

Fastställd av direktionen Lystkom 2025-03-06 § 9



## Innehållsförteckning

|     |                                                |   |
|-----|------------------------------------------------|---|
| 1   | Telefonservice .....                           | 2 |
| 2   | Samverkan mellan kommunerna .....              | 2 |
| 2.1 | Telefonnummer .....                            | 2 |
| 2.2 | Gemensam Kundtjänst .....                      | 2 |
| 3   | Telefonpassning .....                          | 3 |
| 3.1 | Egen anknytning - Eget ansvar .....            | 3 |
| 3.2 | Svara klart och tydligt .....                  | 4 |
| 3.3 | Talsvar .....                                  | 4 |
| 3.4 | Röstbrevlåda .....                             | 5 |
| 4   | Användning av telefonen .....                  | 5 |
| 5   | Beställning och uppsägning av anknytning ..... | 5 |
| 6   | Mobiltelefoni och mobilen som anknytning ..... | 6 |
| 6.1 | Tillgång till tjänstemobil .....               | 6 |
| 6.2 | Mobilen som anknytning .....                   | 6 |
| 6.3 | Mobilsva .....                                 | 7 |
| 6.4 | Säkerhet och ansvar .....                      | 7 |
| 6.5 | Beställning .....                              | 7 |
| 7   | Överlåtelse .....                              | 8 |
| 8   | Trio hänvisningssystem .....                   | 8 |
| 9   | Managere mobiltelefonen på distans .....       | 8 |



## Inledning

*Lystkoms telefonriktlinjer gäller för samtliga medlemskommuner. Det är viktigt att kommunorganisationernas medarbetare känner till och följer de beslutade riktlinjerna. I första hand är de till för att ge medborgare och andra intressenter så god telefonservice som möjligt. För att uppnå det behöver kundtjänstadministratörerna korrekt information om medlemskommunernas medarbetare och att varje verksamhet upprätthåller en god tillgänglighet. Ett annat syfte med riktlinjerna är att varje verksamhet/medarbetare följer framtagna standarder för telefonanvändning, både i arbetet och vid eventuell privat användning.*

*Dorotea och Vilhelmina kommuner har inte överlämnat mobiltelefoni till Lystkom och innefattas inte av de punkter som rör mobiltelefoner och användning av mobiler.*

## 1 Telefonservice

Dorotea, Lycksele, Storumans, Vilhelmina och Åsele kommun har till uppgift att erbjuda tjänster av hög kvalitet till medborgarna. Kommunorganisationerna ska präglas av god service med positivt bemötande. För att leva upp till detta är hög tillgänglighet ett måste. Effektiv telefonservice är en viktig förutsättning för att åstadkomma hög tillgänglighet.

Om telefonservicen ska kunna nyttjas på bästa sätt är det nödvändigt att alla har samma grundsyn på hur telefonen ska användas, samt god kunskap om de möjligheter som vårt telefonsystem erbjuder. För att säkerställa en bra telefonservice har kommunerna antagit dessa riktlinjer som tar hänsyn till såväl Lyckseles som Storumans, Vilhelmina och Åsele kommuns mål, samt omvärldens krav på tillgänglighet och effektivitet.

## 2 Samverkan mellan kommunerna

Dorotea, Lycksele, Storumans, Vilhelmina, och Åsele kommun har en gemensam telefoni- och växellösning, vilket innebär att kommunerna delar teknik, kunskap och kompetens mellan varandra. Fyra svarsställen (kundtjänster), Åsele, Vilhelmina, Tärnaby, Storumans och Lycksele svarar gemensamt för kommunernas växelköer. Därför är det viktigt att medarbetarna i kommunorganisationerna har rätt ärendetyper och titlar inlagda på respektive anknytning.

### 2.1 Telefonnummer

Samtliga kommuners nummerserier och enstaka nummer (nummer utanför kommunernas ordinarie nummerserier) finns i Lystkoms växel. Lyckseles nummerserie börjar med riktnummer följt av 166 XX. Dorotea, Storumans, Vilhelmina och Åsele har en nummerserie med riktnummer följt av 14X XX. Därav kan inte kortnummer användas (pga nummerkrock).

För att ringa internt till samtliga medlemskommuner ska riktnummer utan 0:an (nollan) användas, till exempel 950-166 26.

Kundtjänst tilldelar nya användare lediga anknytningsnummer och utifrån vad som är praktiskt till exempel om det är möjligt att använda anknytningsnummer i följd för enhet/verksamhet.





## 2.2 Gemensam kundtjänst

Dorotea, Lycksele, Storumans, Vilhelmina och Åsele kommun har gemensam kundtjänst för all kommunal verksamhet. Målet är att bedriva en kostnadseffektiv verksamhet med hög kvalitet som motsvarar kundernas behov av service. Med kunder avses användare inom den kommunala verksamheten, medborgare och andra intressenter.

Kommunernas kundtjänst är en gemensam resurs och alla verksamheter betalar en avgift för bemanningen av kundtjänst (reception och växel). I avgiften ingår växel och kommunikationsplattform, personlig telefonservice alla vardagar, bemannad reception, support och underhåll, samtalsavgifter, röstbrevlåda till alla som så önskar och har en egen mobil anknytning (kan förekomma telefonapplikation eller ip-telefon). För mer information se Lystkoms tjänstekatalog.

Medarbetarna i kundtjänsten kan ge mer detaljerad information om hur tjänsterna fungerar.

## 3 Telefonpassning

Varje chef ansvarar för att inom sin förvaltning/enhet organisera en väl fungerande telefonpassning. Det ska alltid finnas medarbetare på plats för att ta emot inkommande samtal under de telefontider som meddelats till allmänheten. När särskilda telefontider tillämpas, får telefoner inte stängas helt utanför telefontiden. Det ska vara möjligt att komma fram med tjänstesamtal eller akuta samtal. Vid varje verksamhet, eller motsvarande, bör det finnas en "jourtelefon" som alltid är öppen under arbetstid.

Om inga telefontider meddelats gäller kundtjänsts öppettider som telefontid, för närvarande är det måndag-fredag 08.00-16.00.

Andra öppettider kan förekomma i samband med helger, klämdagar och under semesterperioden. Om så är fallet meddelas detta genom anslag och annonsering etc.

Närmaste chef ansvarar också för att kundtjänst får information om förändringar, till exempel ändrade telefontider, nya arbetsuppgifter för anställda, flyttningar, nyanställda etc.

### 3.1 Egen anknytning - Eget ansvar

Du som har en egen anknytning svarar normalt själv i din telefon, allt annat belastar någon av dina kollegor. Är du upptagen av arbete på annan plats, besök, tjänsteärende, sammanträde eller av någon annan anledning är frånvarande, måste du själv se till att din anknytning är bevakad.

Du ansvarar själv för att lägga in hänvisningsbesked eller vidarekoppla din telefon. Om du vidarekopplat din telefon, kontrollera alltid att den som du vidarekopplat till verkligen finns tillgänglig för att svara i telefonen.

Du är skyldig att informera om att du är frånvarande från din arbetsplats och därför inte kan besvara inkommande samtal. Du kan registrera information om frånvaro på tre olika sätt:



### 1. Hänvisningssystemet Trio User

Du som har tillgång till hänvisningssystemet Trio User ska använda det för att registrera information om var du befinner dig. Instruktion om hur du använder hänvisningssystemet får du via kundtjänst.

### 2. Extern medflyttning

Den som har en egen anknytning eller direktlinje kan efter beslut av berörd chef få extern medflyttning eller vidarekoppling till mobiltelefon.

### 3. Kalenderkoppling via outlook

Du kan koppla ur din telefon via en kalenderbokning i Outlook. När du gör en kalenderbokning används tillgänglighetsstatus **upptagen och frånvarande** som är kopplad till hänvisningssystemet. Standard är kalenderkoppling stängd. Det vill säga att bokning i Outlook stänger telefonen. Den som önskar kan även använda kalenderkoppling öppen. Det innebär att bokningen genererar en hänvisning men telefonen är öppen. Kontakta kundtjänst för mer information.

När du passar någon annans telefon och inte direkt kan hitta den som söks eller ge det besked som en uppringande frågar efter – ta ansvar för att någon ringer upp och lämnar det sökta beskedet. Erbjud dig att ta ett meddelande till den som söks.

## 3.2 Svara klart och tydligt

Snabba, klara och tydliga svar är grunden för effektiv telefonservice. Den som svarar på ett inkommande samtal har alltid ansvar för att samtalet blir korrekt behandlat.

Kundtjänstmedarbetare besvarar inkommande samtal med "Välkommen till Lycksele (Storumans)(Vilhelmina)(Åsele) kommun". Om den person som söks inte är anträffbar får inringande kund ett erbjudande om att lämna meddelande.

Övrig personal besvarar inkommande samtal enligt principen namn – enhet eller med enbart för och efternamn, t ex "Kim Krona - kansli" eller "Kim Krona".

## 3.3 Talsvar

Talsvar innebär att inkommande samtal besvaras med ett förinspelat meddelande om man lagt in en hänvisning. Exempel på hänvisning, "Tjänsteärende, åter 15.00" innebär att en förinspelad röst talar om att den person man söker är på tjänsteärende och åter kan svara i telefonen från klockan 15.00.

Den som har en egen anknytning ska läsa in egen namnfras i talsvar. Det är viktigt att den inringande vet vem de har kommit till. Exempel:

Hänvisningsmeddelandet kommer att låta så här "Ditt namn" "X kommun" ("ev. enhet") är på sammanträde och återkommer kl XX: XX.

Information om hur du spelar in ett talsvar tillhandahåller medarbetarna i kundtjänst.



## 3.4 Röstbrevlåda

Om det förinspelade meddelandet innehåller en uppmaning till den uppringande att lämna ett meddelande så lagras detta meddelande i röstbrevlådan.

Den som har en röstbrevlåda ska alltid spela in ett personligt hälsningsmeddelande. Det är viktigt att den inringande får tydlig information om vilken anknytning/tjänsteperson som ringts. Talsvarsmeddelandet bör vara kortfattat, klart och tydligt.

Exempel:

*"Hej! Du har kommit till Kim Krona, ev. titel. Jag kan tyvärr inte ta ditt samtal just nu, men lämna namn och telefonnummer så ringer jag upp så snart jag kan."*

Meddelanden i röstbrevlådan ska läsas av regelbundet och den som har en röstbrevlåda ansvarar själv för att ringa upp den som lämnat ett meddelande.

Information om röstbrevlåda tillhandahåller medarbetarna i kundtjänst.

## 4 Användning av telefonen

Kommunens telefonabonnemang är helt naturligt avsedda för anställdas samtal i tjänsten. Om en anställd vid enstaka tillfällen har behov av att använda telefon för privata samtal under arbetstid kan det ske baserat på gott omdöme och sunt förnuft.

Standardtrafikklass för kommunens fasta anknytningar är att de är öppna för samtal inom Sverige och till mobiltelefoner men är stängda för samtal till nummerupplysning och betaltjänster. Den som inte kan nå önskad abonnent från sin anknytning, till exempel abonnenter i utlandet, ska beställa uppkoppling i kundtjänst.

För nummerupplysning använd till exempel [www.eniro.se](http://www.eniro.se) eller [www.hitta.se](http://www.hitta.se).

Utökning av data eller beställning av tjänster sker genom närmaste chef och sker i samråd med kundtjänstadministratör.

Enheten är inställd på att appar endast automatiskt uppdateras när enheten är uppkopplad mot Wi-Fi.

Att använda kommuns tjänsteabonnemang för internetdelning till privata enheter är inte tillåtet. Vid missbruk kan, efter samråd med närmaste chef, abonnemangets datamängd minskas eller stängas av.

## 5 Beställning och uppsägning av anknytning

Beställning och uppsägning av anknytningar görs till kundtjänst. En regelbunden översyn av antalet anknytningar inom varje verksamhet ska göras inför varje årsskifte. Närmaste chef ansvarar för att se över de anknytningar som används i verksamheten och att vid behov säga upp eller beställa anknytningar.

## 6 Mobiltelefoni och mobilen som anknytning

Syftet med mobiltelefoni och mobilen som anknytning är att öka tillgängligheten och därmed förbättra servicen till medborgarna. Abonnemangsformen är enligt gällande avtal med telefonoperatören.

### 6.1 Tillgång till tjänstemobil

Tjänstemobiler hyrs av Lystkom via tjänsten, *"Mobilen som tjänst"*. Lystkom kundtjänst tillser att standardabonnemang används och kostnader för abonnemang belastar beställarens verksamhet. Närmaste chef avgör när och om en medarbetare har behov av mobiltelefon och om avsteg från standardabonnemang behöver ske. Bedömningen görs utifrån följande kriterier.

Behövs mobilen/mobilen som anknytning utifrån:

- den funktion eller roll man har?
- tillgänglighet?
- ett risk- och sårbarhetsperspektiv?

Tjänstetelefonen får vare sig i tjänsteutövning eller privat användas på ett sätt som strider mot gällande lagstiftning. Se Skatteverkets regler gällande förmånsbeskattning av elektronisk utrustning:

#### Skatteverkets regler gällande elektronisk utrustning

Har medarbetaren en anställning som förutsätter tillgång till elektronisk utrustning (mobiltelefon) utanför ordinarie arbetstid/arbetsplats får följande tjänster inte nyttjas privat

- Betaltjänster tex blocket, folkspel, nummerupplysning mm
- Mobildata i utlandet (utanför EU)
- Utlandssamtal (utanför EU)

Hantering av privat karaktär ska begränsas till ringa, meddelandehantering och godkänd internetanvändning. Du har ett personligt ansvar för de extra kostnader som skapas.

I de fall den elektroniska utrustningen (mobiltelefon) inte får användas utanför ordinarie arbetsplats är det chefs ansvar att dokumentera att utrustningen inte får användas för privat bruk.

Det är närmsta chefs ansvar att följa driftskostnaderna och vid behov vidta åtgärder.

Fakturaspecifikation kan vid behov beställas via kundtjänst från telefonoperatören för närmre granskning.

### 6.2 Mobilen som anknytning

I de fall det kan anses praktiskt och kostnadseffektivt ska mobil anknytning användas. En mobil anknytning fungerar som en fast anknytning med anknytningsnummer och andra funktioner via växeln samt hänvisningssystem. Det innebär alltså att man använder mobiltelefonen som fast telefon. Personalen i kundtjänst kan ge mer detaljerad information om hur tjänsten fungerar.



## 6.3 Mobilsvar

Mobilsvar med personligt meddelande ska aktiveras. Det är viktigt att den uppringande får tydlig information om vilken anknytning/tjänsteperson som ringts. Talsvarsmeddelandet bör vara kortfattat, klart och tydligt.

Exempel:

*"Hej! Du har kommit till Kim Krona, ev titel. Jag kan tyvärr inte ta ditt samtal just nu, men lämna namn och telefonnummer så ringer jag upp så snart jag kan."*

## 6.4 Säkerhet och ansvar

Mobiltelefoner kan lagra stora mängder information, såsom bilder, e-postmeddelanden och dokument. Du är själv ansvarig för att den information som lagras i mobiltelefonen säkerhetskopieras och gallras regelbundet. Lagra inte sekretessbelagd- eller känslig information. Tänk på att innehållet i din externa enhet kan vara offentlig handling.

När du använder din tjänstemobil tänk på att du representerar din arbetsgivare. Det är inte tillåtet att surfa på sidor som innehåller pornografiskt eller rasistiskt material. Förbudet gäller även sidor med innehåll som är diskriminerande samt appar och hemsidor som kan komma att bedömas utgöra en säkerhetsrisk.

Godkända platser att installera appar från är Apples Appstore och Google Play Store. All nedladdning av appar från Apples Appstore eller Googles Play Store ska hämtas med ett privat Apple-ID eller Google-konto och klassas som privat oavsett syfte. Du har ett personligt ansvar för kostnaden av de appar du laddar ned med ett privat konto. Privata konton får inte registreras med kommunens e-postadress. Ingen support ges från administratören för privata appar.

Uppdateringar av appar är viktigt för att upprätthålla säkerhetsnivån i enheten. Säkerhetsuppdateringar ska installeras när enheten meddelar att nya uppdateringar finns tillgängliga. Enheten är inställd på att appar endast automatiskt uppdateras när den är uppkopplad mot Wi-Fi.

Den mobila enheten är kommunens egendom och ska ha den personliga låsfunktionen aktiverad och hanteras/förvaras på ett betryggande sätt och inte lämnas obevakad.

Vid förlust av telefon ansvarar användaren för att kontakta kundtjänst för spärr av abonnemang och spärr av telefon i mobile device management systemet(MDM). Vid stöld ska användaren lämna en anmälan till polisen. Kopia på anmälan ska inlämnas till Lystkom kundtjänst.

Du får inte använda den mobila enheten för privat näringsverksamhet, eller låna ut den mobila enheten till exempelvis familj, vänner eller klienter.

## 6.5 Beställning

Mobiler, tillbehör och abonnemang beställs hos kundtjänst i Lycksele, Storuman och Åsele. Beställning ska vara godkänd av ansvarig chef. Abonnemangsformen är enligt gällande avtal med telefonoperatören. Andra tilläggstjänster kan beställas om behov föreligger utifrån den roll och funktion man har. Sker i samråd mellan ansvarig chef och kundtjänstadministratör.



Utrangerade mobiltelefoner ska återlämnas till kundtjänst i Lycksele, Storuman och Åsele. Lystkom ansvarar sedan för att utrustningen destrueras på ett sätt som garanterar hög säkerhetsnivå och miljökorrekt återvinning. Mobila enheter kan inte friköpas.

## 7 Överlåtelser

Kommunens telefonabonnemang tillhör verksamheternas tjänster och flytt av abonnemang mellan tjänster tillåts ej. Således följer telefonnummer tjänsten och inte den anställda.

Överlåts telefonen på annan person i samma organisation/enhet ska telefonen återlämnas till kundtjänst innan övertag, för fabriksåterställning. Överlåtelser av privata abonnemang till kommunen tillåts ej. Överlåtelser av kommunabonnemang till privatpersoner tillåts ej.

## 8 Trio hänvisningssystem

Alla mobila anknytningar har som standard att *anknytningsnumret* är sökbart i Trio hänvisningssystem. Användare eller enheter som endast har ett mobilnummer som anknytning ska vara sökbara i Trio, avvikelser kan förekomma.

Medarbetares privata mobilnummer registreras ej i hänvisningssystemet. Avvikelse kan förekomma.

## 9 Managera mobiltelefonen på distans

Kommunerna har överlämnat uppdraget telefoni (fast- och mobiltelefoni) till Lystkom. Det innebär att kundtjänst bland annat ansvarar för att mobiltelefonerna som ägs av kommunerna återlämnas för säker och miljömässig destruktion. Alla nya mobiltelefoner manageras av kundtjänst.

Kundtjänstadministratören förbehåller sig rätten att:

- återställa enheten vid behov. Exempelvis om enhetens programvara, app eller verksamhetslänkar inte fungerar normalt. Om enheten missbrukas eller tappar koppling mot MDM-systemet.
- spärra enheten vid behov. Exempelvis vid förlust av enheten, vid missbruk eller att enheten ej återlämnas vid avslut av tjänst.
- skjuta ut och uppdatera appar eller verksamhetslänkar som bedöms nödvändiga eller av nyttokaraktär.
- blockera appar, verksamhetslänkar eller hemsidor som bedöms utgöra en säkerhetsrisk.
- spärra möjligheten att besöka sidor med olämpligt innehåll.

Innan utlämning av nya telefoner kan applikationer som används i arbetet installeras. Det sker endast efter beslut av verksamhetsansvariga eller systemadministratörer för verksamhetssystem.

Innan utlämning spärras möjligheten att besöka sidor med olämpligt innehåll.

Appar och verksamhetslänkar ska beställas av enhetschef eller beställningsansvarig. Detta sker i samråd med kundtjänstadministratör som förbehåller sig rätten att neka installation av appar eller verksamhetslänkar.