



Regler

för

telefonsamtal och e-post vid externa kontakter med Solentuna kommun

Antagna av kommunstyrelsen 2012-10-03, § 146. Dnr 2012/30 KS.039
att gälla från och med 2013-01-01

Innehåll

Reglernas omfattning	2
Avgränsning	2
Syfte	2
Regler för telefonsamtal	2
Regler för e-post	3
Tillämpningsanvisningar	3



Reglernas omfattning

Dessa regler gäller för anställda vid kommunens förvaltningar.

Avgränsning

Reglerna gäller endast telefonsamtal och e-post, inga andra kontaktvägar till kommunen.

Reglerna gäller endast extern kommunikation.

Registrering av handlingar (e-post och minnesanteckningar vid telefonsamtal) regleras i Regler för dokumenthantering.

Syfte

I "Policy för extern kommunikation, tillgänglighet och service för Sollentuna kommun"¹ fastställs hur arbetet med extern kommunikation, service och tillgänglighet ska bedrivas i organisationen.

Dessa regler konkretiserar hanteringen av telefonsamtal och e-post i kontakten med kommunmedborgarna och andra intressenter för att öka tillgängligheten.

Regler för telefonsamtal

1. Samtal ska besvaras med för- och efternamn samt förvaltning, avdelning, enhet, verksamhet eller funktion.
2. Inkommande samtal, som inte besvaras inom fem signaler, kopplas automatiskt till en obligatorisk röstbrevlåda med personlig hälsningsfras eller kopplas till växeln.
3. Meddelanden i röstbrevlådan ska varje arbetsdag lyssnas av och senast nästa arbetsdag ska den som så önskar bli uppringd.
4. Medarbetare, som har fått samtal som ska till annan funktion på egen eller annan förvaltning, ska hjälpa den som ringer. Om detta inte går, ska den som ringer hänvisas till rätt funktion eller till kommunens växel.
5. Aktuellt sökordsregister med personalinformation, som kommunens centrala växelfunktion använder, ska vara aktuellt.
6. Om flera personliga anknytningar kan besvara samma typ av frågor, ska ett så kallat gruppnummer finnas.
7. Telefontider får inte förekomma.

¹ Antagen av fullmäktige 2012-05-09



Regler för e-post

1. E-post ska besvaras eller bekräftas senast nästa arbetsdag. Den kommungemensamma signaturmallen för e-post ska användas. Medarbetare, som har fått e-post som ska till annan funktion, ska senast nästa arbetsdag vidarebefordra brevet till rätt funktion eller kontaktcenter. Avsändaren ska informeras om att så sker.
2. Vid planerad frånvaro, då e-post inte kan besvaras inom ett dygn, ska e-postsystemets kommungemensamma frånvarohanterare användas om inte överenskommelse med annan medarbetare finns om att hantera e-posten under frånvaro.
3. Gruppbrevlåda ska användas om flera medarbetare kan besvara samma typ av frågor.

Tillämpningsanvisningar

Kommunledningskontoret utfärdar tillämpningsanvisningar till dessa regler.