

BESTÄMMELSER FÖR TELEFONANVÄNDNING

Fastställda av kommunstyrelsen den 27 september 2006, § 235 (tidigare regler antagna den 31 mars 2004, § 69 upphävs)

Innehållsförteckning

1	Allmänt	sid
1.1	Allmänt	1
1.2	Definitioner/förklaringar	2
2	Regler	
2.1	Allmänt	4
2.2	Allmän handling	4
2.3	Ansvar	4
2.4	Arbetsmiljö	6
2.5	Frånvaro	6
2.6	Privata samtal	6
2.7	Registrering och loggning	7
2.8	Röstbrevlåda	7
2.9	Stöld	8
2.10	Uppträdande	8
2.11	Val av anknytningstyp	8
2.12	Övrigt	8

1 ALLMÄNT1.1 *Allmänt*

Dessa regler utgör riktlinjer för *anställdas* användning av Uddevalla kommuns telefoner.

Dessa regler ingår i ett regelverk som bl.a. innehåller regler för datoranvändning.

Dessa regler gäller för Uddevalla kommuns organisation – inklusive bolag och stiftelser – som använder kommunens telefonsystem samt i tillämpliga delar för övriga bolag och stiftelser. Med bolag och stiftelser avses sådana i vilka kommunen har ett rättsligt bestämmande inflytande.

1.2 Definitioner/förklaringar

Anställda

Med anställda avses

- person som har ett formellt anställningsförhållande med kommunen eller har en anvisning från offentliga myndigheter för någon typ av arbetsmarknadsåtgärd,
- praktikant som är en person som inte har ett formellt anställningsförhållande med kommunen men som på tillfällig basis arbetar i kommunens verksamhet eller
- förtroendevald som har ordinarie plats i kommunal nämnd/styrelse.

Fakturadelning (gäller endast mobiltelefoner)

Med fakturadelning avses att fördela samtalsavgift på två olika fakturor. Fakturan avseende tjänstesamtal (tjänstefakturan) skickas till ordinarie fakturaadress. Fakturan avseende privatsamtal (privatfakturan) skickas till den anställdes bostadsadress.

Fast anknytning

Med fast anknytning avses en anknytning till telefonsystemet som nyttjar en fast telefon. Till en fast telefon räknas också freeset-telefon. Detta är en bärbar telefon vars räckvidd är begränsad till en viss byggnad.

Fast anknytning innebär att andra fasta och mobila anknytningar kan nås internt genom att slå de sista fyra siffrorna i direkttelefonnumret samt tillgång till ett tjänster som hänvisning m.m.

GSM-telefon

Med GSM-telefon avses en mobiltelefon som endast kan nås via 07...

GSM betyder global Service Mobile och utgör det europeiska trådlösa telefonnätet.

GSM avser i dessa regler även andra tekniska typer av mobila telefoner t.ex. GPRS och 3G.

Multimedia Messaging Service (MMS)

Med MMS avses en funktion som gör att man kan skicka t.ex. bilder mellan GSM-telefoner.

Mobil anknytning

Med mobil anknytning avses en mobiltelefon som är ansluten till telefonsystemet och därmed kan nås via internt nummer samt kan nyttja tjänster i hänvisningssystemet.

Mobiltelefon

Med mobiltelefon avses i dessa regler ett samlingsnamn för mobil anknytning och GSM-telefon.

Organisation

Med organisation avses förvaltningar eller de bolag och föreningar i vilka kommunen har ett rättsligt bestämmande inflytande.

Samtalsspecifikation

Med samtalsspecifikation avses en förteckning på vilket är angivet information om varje samtal under en viss period. Varje samtal beskrivs med uppringt telefonnummer, uppkopplad tid och samtalsavgift.

Short Message Service (SMS)

Med SMS avses en funktion som gör att man kan skicka textmeddelanden mellan GSM-telefoner. Kallas också mobil text.

Ett SMS-meddelande kan bestå av upp till 160 tecken. Det går att ta emot SMS och tala i telefon samtidigt. Det går också att skicka SMS till en telefon som är avstängd. När mottagaren slår på sin telefon får denne ett meddelande om att ett nytt SMS är mottaget.

Telefon

Med telefon avses en av kommunen ägd telefon som kan vara fast eller mobil.

Telefonsystemet

Med telefonsystemet avses kommunens gemensamma växel och de funktioner som hör samman med denna.

Växelfunktion

Med växelfunktionen avses den personal som svarar vid inkommande samtal till 69 60 00.

Wireless Application Protocol (WAP)

Med WAP avses en standard för överföring av text och grafik till mobiltelefoner. WAP möjliggör surfning på Internet.

General Packet Radio Standard (GPRS)

Med GPRS avses en teknik för överföring som baseras på paket till skillnad från GSM som är förbindelsebaserad.

2 REGLER

2.1 Allmänt

Telefonen är ett arbetsverktyg som den anställda är skyldig att använda i sin befattning.

Användningen av telefonen samt val av typ och modell av telefon skall ske med utgångspunkt från behovet för den anställda i utförande av sina arbetsuppgifter.

Alla inköp – vilket gäller abonnemang, utrustning och tillbehör – skall ske genom kommunledningskontoret. Detta motiveras av att tecknade avtal måste följas samt att valet av utrustning måste ske med hänsyn till arbetsmiljön och kommunens tekniska telefonmiljö.

2.2 Allmän handling

Ett telefonsamtal kan i vissa fall ge upphov till en allmän handling enligt offentlighetsprincipen.

Den anställda måste tänka på att om telefonsamtalet kan uppfattas ge upphov till ett ärende eller är en del av ett pågående ärende skall detta förtecknas eller registreras hos organisationens registrator.

2.3 Ansvar

2.3.1 Kommunledningskontoret

2.3.1.1 Inköp

Kommunledningskontoret svarar för all upphandling och tecknande av avtal inom telefonområdet.

Lokala växlar får undantagsvis väljas om anknytning till telefonsystemet blir väsentligt dyrare och att lägre servicenivå kan accepteras. Beslut om inköp görs av förvaltningschef i samråd med kommunledningskontoret.

Kommunledningskontoret ansvarar för att löpande redovisa GSM-telefoner som har bästa möjliga funktion till lägsta möjliga påverkan på arbetsmiljön. Dessa telefoner blir standardtelefoner under viss period.

2.3.1.2 *Systemansvar*

Kommunledningskontoret har systemansvar för telefonsystemet vilket innebär att

- administrera centrala register med telefonnummer och användare,
- ansvara för driften för de IT-system som stöder telefonsystemet t.ex. hänvisningssystemet och samtalsregistreringssystemet,
- administrera alla inköp och upphandlingar som berör telefonsystemet,
- föreslår telefontaxa som beslutas av IT-rådet,
- debitera telefonavgifter samt i anslutning till detta redovisa gällande priser samt
- i erforderlig omfattning spärra telefonnummer som innehåller tjänster som inte är nödvändiga för handläggning av tjänsteärenden.

2.3.1.3 *Växelfunktionen*

Kommunledningskontoret svarar för växelfunktionen vilket bl.a. innebär bemanning, lämna information om kommunens verksamhet för att kunna svara medborgare och företag på deras frågor. Den därvid tillhandahållna servicenivån bestäms i en telefonpolicy.

2.3.2 **Organisationen**

Organisationen (för förtroendevald gäller kommunledningskontoret alt kommunalrådsexpeditionen) ansvarar för att

- anmäla till kommunledningskontoret alla förändringar i anställningen m.m. som kan påverka dennes användning av telefon,
- den anställde ges erforderlig utbildning för använda telefonen samt
- den anställde ges möjlighet att följa gällande regler.

2.3.3 **Ansvarig arbetsledare**

Ansvarig arbetsledare ansvarar för att

- inköp av abonnemang, telefoner och tillbehör sker genom kommunledningskontoret samt
- att tillse att anställda följer gällande regler.

2.4 *Arbetsmiljö*

Respektive organisation har ansvar för den anställdes arbetsmiljö.

För mobiltelefon gäller att den anställda har – om särskilda skäl föreligger – rätt att avstå från användning av dessa.

Ansvarig arbetsledare har dock rätt att påfordra att den anställda tillfälligt använder mobiltelefon.

2.5 *Frånvaro*

Den anställda skall tillse att telefonen vid frånvaro i första hand har hänvisats till växelfunktionen.

I undantagsfall får telefonen vidarekopplas till passningsställe. I detta fall måste den anställda kontrollera att passningsstället är bemannat och att denna telefon hålles öppen.

För anställda som använder röstbrevlåda gäller att meddelandet i röstbrevlådan är ändrat och redovisar frånvaron.

2.6 *Privata samtal*

Kommunens telefon får användas i privat bruk endast under förutsättning att

- användandet inte inskränker på arbetet
- telefonen inte används i brottslig verksamhet eller inte på annat sätt används i kränkande eller oetiska syften
- omfattningen av privat användning är enstaka och av ringa omfattning
- det klart framgår t.ex. att samtalet är privat och inte från myndigheten
- betaltjänster inte används och utlandssamtal inte rings samt
- i övrigt endast de tjänster som omfattas av fakturadelning används.

Kommunen ansvarar inte för telefonsystemets tillgänglighet under privata samtal. I övrigt gäller nedanstående villkor.

2.6.1 **Fast anknytning**

Den anställda får använda fast anknytning för privata samtal om samtalsmätning görs. Detta sker genom anmälan till växelfunktionen.

Minsta debiterade avgift är för närvarande 40 kronor per kvartal. Denna avgift följer operatörens avgift för fakturafördelning avseende mobil anknytning och GSM-telefoner.

Betalning sker genom nettolöneavdrag.

2.6.2 Mobil anknytning och GSM-telefon

Privata samtal får ske då den anställde har anmält och godkänt fakturadelning. Operatörens avgift för fakturafördelning betalas av organisationen.

Stickprovskontroll kommer att ske av att fakturadelning används på ett korrekt sätt genom att särskild samtalsspecifikation tas ut och granskas.

Privat användning vid utlandsresa får ske genom att detta anmäls till organisationen. Vid hemkomsten ersätter den anställde verklig kostnad för på särskild samtalsspecifikation registrerad privat samtalsavgift.

För mobiltelefon som används av flera anställda kan särskild samtalsspecifikation användas istället för fakturadelning. På samtalsspecifikationen skall respektive anställd genom signatur markera sina privata samtal.

Betalning av på samtalsspecifikation markerat privat samtal sker genom nettolöneavdrag.

2.7 Registrering och loggning

Vid användning av kommunens telefoner godkänner den anställde att

- bli registrerad i gemensamma användarregister som också kan användas för olika typer av sammanställningar,
- ned- och uppkopplingar, samtalstid, uppringda telefonnummer m.m. kopplat till telefonnummer lagras på loggfiler samt
- dessa loggfiler kan läsas, sammanställas och skrivas ut på papper eller datafil av kommunledningskontorets IT-avdelning.

2.8 Röstbrevlåda

Den anställde som har röstbrevlåda skall minst en gång per arbetsdag kontrollera om det inkommit meddelanden.

2.9 *Stöld*

Då mobiltelefon blir stulen eller förkommer på annat sätt gäller följande:

- den anställde ringer utan dröjsmål telefonoperatören och tillser att abonnemanget blir spärrat. Den anställde måste härvid veta telefonens servicenummer
- den anställde informerar utan dröjsmål sin organisation om förlusten.

2.10 *Upptredande*

Telefonsamtalet är ett kommunikationssätt med medborgare, företag och andra anställda i kommunen. Det innebär att den anställde är kommunens röst utåt. Detta ställer i sin tur krav på ett gott bemötande och användandet av ett vårdat språk.

2.11 *Val av anknytningstyp*

I första hand skall anknytning till telefonsystemet väljas. Motivet är att telefonsystemets tjänster kan användas i syftet att ge en hög service gentemot medborgare och företag.

Enbart GSM-telefon får endast väljas om särskilda skäl föreligger. Sådana kan vara att den anställde inte har direkt kontakt med medborgare och företag samt att interna kunder kan acceptera en lägre servicenivå.

2.12 *Övrigt*

Den anställde är skyldig att informera sig om och följa gällande regler.

Följer inte användaren dessa regler har kommunledningskontoret rätt att omedelbart spärra användarens telefon.

Användaren kan bli ersättningsskyldig för åtgärder som kommunen kan behöva vidta på grund av att användaren inte följt dessa regler eller gällande lagstiftning.