



TELEFONPOLITIK

April 2008

Indhold:

- 1. Målsætning**
- 2. Hvem er omfattet af telefonpolitikken**
- 3. Hvad kan borgeren forvente**
 - Tilgængelighed
 - God Service
 - Telefon- og ekspeditionstid
 - Telefonsvarer
- 4. Telefonkulturen**
- 5. Krav til stabe og fagforvaltninger**
- 6. Receptionens rolle**
- 7. Driftsansvar**

1. Målsætning

Kommunen er til for borgeren, og derfor tager den kommunale service i Aabenraa Kommune udgangspunkt i borgernes behov.

Det er i mødet med personalet, borgeren møder kommunen. Personalets optræden og faglighed er derfor af stor betydning. Det er vigtigt at alle er bevidste om deres rolle som ambassadører for Aabenraa Kommune.

Borgerens forventning til det offentlige er en venlig, imødekommende, korrekt og sammenhængende betjening i forhold til netop deres henvendelse.

At vi møder borgeren åben, venlig og imødekommende, er et helt centralt element i den telefoniske kontakt med borgerne. Samtidig er det et bærende princip, at vi kan betjene borgeren "her og nu". Det betyder konkret, at borgeren ikke skal opleve at blive sendt rundt i systemet – med deraf uforrettet sag. Vi skal sikre at dette ikke finder sted – borgeren er altid i centrum – også i telefonen.

Telefonpolitikken lægger op til en aktiv telefonservice, hvor ledelse og medarbejdere i samarbejde påtager sig ansvaret for en god telefonbetjening.

2. Hvem er omfattet af telefonpolitikken

Telefonpolitikken gælder for alle ansatte i den centrale administration i Aabenraa Kommune.

3. Hvad kan borgeren forvente

Tilgængelighed: Det skal altid være muligt at komme i kontakt med kommunen i telefon- og ekspeditionstiden.

En telefonisk henvendelse er ligeså vigtig som et personligt fremmøde.

Der skal som udgangspunkt altid være den fornødne telefonbetjening i alle stabe / forvaltninger i åbnings- og træffetiden, således at der kan gives en optimal borgerbetjening.

Faggrupper med udgående funktioner vil have en særlig tilrettelagt telefontid f.eks. Sundhedsplejen og Hjemmehjælpen, hvilket er kendt i Receptionen.

Personalets direkte telefonnummer samt e-mailadresse skal som hovedregel fremgå af kommunens hjemmeside, breve samt e-mailsignatur, og afvisninger herfra besluttet af afdelingschefen.

God service:

Alle opkald skal besvares.

Receptionen skal via Outlook Kalendersystem nøjagtigt kunne oplyse om en medarbejder er at træffe eller ej. Det skal derfor påpeges, at alle er **forpligtet** til at ajourføre deres kalendere.

Telefon- og ekspeditionstid:

Afdelingerne er forpligtet til at sikre, at der altid er personale til at betjene telefonerne i den ugentlige telefontid med mindre andet fremgår af nedenstående:

Den ugentlige telefontid

Mandag – Onsdag	08.00 – 16.00
Torsdag	08.00 – 17.00
Fredag	08.00 – 14.00

Den ugentlige ekspeditionstid

Mandag – Onsdag	10.00 – 15.00
Torsdag	10.00 – 17.00
Fredag	10.00 – 14.00

Jobcentrets telefon- og ekspeditionstider fastlægges i samarbejde med den statslige samarbejdspartner.

Efter særlig aftale kan borgeren aftale møde med forvaltningen før og/eller efter normal ekspeditionstid.

I Borgerservicecentrene kan der i perioder af året være behov for længere åbningstid (f.eks. ekspeditioner vedrørende Skat og Pas).

Særlig aftale om midlertidig indskrænket telefon- og ekspeditionstid skal godkendes af direktøren, og meddeles Receptionen.

I afdelinger, eller grupper der gør brug af mulighederne for en midlertidig ændring af telefontiden skal der så vidt muligt etableres en telefonekspedition til én eller flere medarbejdere der besvarer spørgsmål eller tager imod besked.

Er dette ikke muligt kan der træffes aftale med Receptionen om at modtage beskeder.

Direktøren er ansvarlig for at der efter en periode på maks. 6 måneder vurderer hvornår afdelingen igen kan indgå i kommunens officielle telefontid.

Telefonsvarer: Anvendes telefonsvarer, skal den være med korrekt indtalt besked, og altid starte med oplysning om den normale træffetid. Telefonsvarereren skal aflyttes hver dag og - hvis muligt – ringe tilbage samme dag.

4. Telefonkulturen

For at efterleve målsætningen, og for at opnå en god telefonkultur har medarbejderne følgende forpligtelser

- Som hovedregel oplyses direkte telefonnummer og e-mailadresse
- Den elektroniske kalender **skal** altid være ajourført med den enkeltes fravær. Skriv ikke opgaver ind i kalenderen, men benyt i stedet funktionen "Opgaver". Vær opmærksom på, hvilke oplysninger der skrives i kalenderen. Personlige og fortrolige oplysninger, som f.eks. et cpr.nr., må ikke fremgå
- Ring **altid** tilbage, hvis en kollega har lovet det eller borgeren ønsker det.
- Forlad aldrig telefonen, uden at den er viderestillet eller bliver besvaret af en kollega.
- Ved sygdom viderestilles den sygemeldtes telefon til en kollega og kalenderen ajourføres med sygefraværet
- Alle nyansatte skal oplæres i telefonens funktioner og i Outlook Kalendersystem (afdelingens ansvar)
- En afdeling kan i særlige tilfælde være ubemandet i telefon- og ekspeditionstiden (kræver direktørens godkendelse). Der skal i givet fald gives besked herom til Receptionen.

Telefoner må aldrig "ringe ud i den blå luft". Det er vigtigt at de enkelte afdelinger får oprettet korrekte **ringe- og trækgrupper**.

5. Krav til stabe og fagforvaltninger

For at kunne foretage en korrekt viderestilling af borgeren, har Receptionen brug for en række konkrete oplysninger om den enkelte medarbejder.

De centrale oplysninger er følgende:

- Navnet på forvaltningen
 - Samt en beskrivelse af forvaltningens konkrete arbejdsopgaver

- Navnet på afdelingen
 - en liste over de arbejdsopgaver, der henhører under den enkelte afdeling
 - en liste over de medarbejdere, der er tilknyttet afdelingen, herunder en oversigt der viser medarbejdernes inddeling i afdelingen f.eks. faggruppe
 - en liste over de hovedopgaver den enkelte medarbejder beskæftiger sig med i afdelingen
 - en liste, der viser hvordan opgaverne/sagerne er opdelt i afdelingen/gruppen. Det kan være efter cpr.nr., adresse eller lignende

- En oversigt over de decentrale institutioner under den enkelte fagforvaltning

- Information om hvorvidt en afdeling ønsker, at der kun må omstilles til et bestemt lokalnummer eller en bestemt medarbejder

- Meddelelse om, når en forvaltning udsender større mængder af breve, opgave-omlægninger og lignende, hvor der efterfølgende må forventes flere borgerhenvendelser (f.eks. skattekort, ændring i renovationsopgaven). Man skal være til stede i afdelingen, så man kan besvare henvendelserne.
I sådanne tilfælde kan man vælge at etablere en intern hotline i afdelingen, der besvarer de aktuelle henvendelser i en nærmere angiven periode.

Hver stab / forvaltning er ansvarlig for, at der er den fornødne telefonbetjening, således at der kan gives en optimal borgerbetjening der lever op til målet om at være åben, imødekommende og tilgængelig.

Alle har et personligt ansvar for at kommunen lever op til en god telefonpolitik.

Direktørerne har det overordnede ansvar for at telefonpolitikken efterleves.

Hver stab/forvaltning udpeger en eller flere **telefonansvarlige**, der bl.a.

- Er kontaktperson, hvis der er problemer med stabens/forvaltningens telefonbetjening.
- Er ansvarlig for at der hurtigst muligt fremsendes oplysning til Receptionen om nye, ophørte og flyttede medarbejdere, så den officielle telefonliste altid er ajour. Skemaet "Anmodning om IT- og Telefoni-brugerændring" anvendes.
- Er ansvarlig for at Receptionen får besked, når opgaver flyttes til en anden sagsbehandler, eller hvis der ændres i f.eks. cpr.nr. - fordeling af sagerne.
- Sikrer at nyansatte oplæres i telefonens funktioner og i det elektroniske kalendersystem.

6. Receptionens rolle

Opkald til kommunen vil som udgangspunkt gå gennem kommunens Reception.

Receptionen kan aflaste de enkelte stabe / forvaltninger (afdelinger) ved at modtage beskeder, og videregiver oplysninger som den enkelte stab / forvaltning (afdeling) i en periode har behov for klares i Receptionen. Receptionen informerer via mails til den berørte medarbejder, eller afdeling, om hvem de i givet fald skal ringe tilbage til.

Kommunens telefonbetjening skal være smidig, og der skal være mulighed for direkte kontakt mellem borgeren og den enkelte medarbejder.

Det betyder, at Receptionen i de tidsrum, hvor der ikke kan viderestilles til en medarbejder, vil oplyse den respektive medarbejders direkte telefonnummer. Dermed vil borgeren efterfølgende kunne foretage et direkte opkald. Hvis borgeren ikke ved, hvilken medarbejder der søges kontakt til, oplyses telefonnummeret til den respektive afdeling.

Udover at fungere som telefonomstilling for hele Aabenraa Kommune, fungerer medarbejderne endvidere som reception for borgere og gæster der har et ærinde på Rådhuset.

7. Driftsansvar

IT-staben har ansvaret for telefonsystemets drift.

Receptionen har det daglige ansvar for betjeningen af Aabenraa Kommunes omstilling på tlf.nr. 73 76 76 76.

Receptionen er organisatorisk placeret i Kultur- og Borgerserviceforvaltningen.