



TELEFONPOLITIK

GRUNDLAG FOR TELEFONPOLITIKKEN

Guldborgsund Kommune er en professionel servicevirksomhed, der sætter borgerne i centrum.

Telefonpolitikken fastlægger de overordnede retningslinier for Guldborgsund Kommune. De enkelte Direktørområder fastlægger de nærmere regler inden for eget område, så der ydes en optimal telefonbetjening i forhold til interessenter, funktioner og opgaver.

Faciliteter i telefonsystemet skal udnyttes optimalt, så alle henvendelser bliver besvaret professionelt, hurtigt og effektivt og borgeren oplever så få omstillinger af telefonen som muligt.

MÅLSÆTNING

Målet for telefonbetjeningen er at borgerens første kontakt til kommunen er imødekommende, effektiv og professionel og at alle telefoniske opkald besvares hurtigst muligt med færrest mulige omstillinger.

Personalet skal være i stand til at afkode borgerens behov og har ansvaret for at sikre kontakt til den relevante person/afdeling.

MÅL:

- At telefonen betjenes effektivt – maks. 4 ring i områderne
- At 90 % af alle samtaler stilles korrekt om
- At 85 % af borgerne er tilfredse med telefonbetjeningen

DE ENKELTE DIREKTØROMRÅDER SKAL SIKRE:

- at der udarbejdes hensigtsmæssige regler for telefonbetjening inden for eget område
- at direkte telefonnumre i størst mulig omfang er officielle
- at telefontider er officielle
- at personalet benytter telefonsystemets faciliteter optimalt i betjening af borgere og samarbejdspartnere
- at personalet ved planlagt fravær fra arbejdspladsen sikrer en kvalitativ betjening af borgerne ved anvendelse af systemets faciliteter – telefonsvarer/kodning af telefon/viderestilling
- at omstillingen informeres om personaleændringer i områderne, til brug for ajourføring af vidensdatabase og sikring af korrekt omstilling

Hovedstruktur

Hovednummer Guldborgsund Kommune 54 73 10 00		
Direkte numre som offentliggøres	Direkte numre som kun offentliggøres for samarbejdspartnere	Vagtordning – ved opkald til hovednummer uden for arbejdstid oplyses følgende valgmuligheder:
Borgerservice	Visitationsenhed (psykiatri) Visitationsenhed (Ældre) Hjemmehjælp (distrikt 1) Hjemmehjælp (distrikt 2) Hjemmehjælp (distrikt 3) Hjemmehjælp (distrikt 4) (hjemmehjælpsnumre anvendes i dagtimerne – stilles automatisk videre til anden telefon – aften/nat og weekend)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teknik og Miljøområdet <u>Vælg:</u> Vand og varme Kloakforsyning Fællesantenne EL Snevagten (kun vinter) 2. Redningsberedskabet 3. Hjemmehjælp (til hvert distrikt, men stilles automatisk videre til anden telefon – aften/nat og weekend) 4. Andre <p>Der skal træffes beslutning om, hvilke valgmuligheder der skal være. Nogle skal altid være tilgængelige andre kun periodisk.</p>
Jobcenter		

VEJLEDNING TIL ALLE MEDARBEJDERE

BETJENING AF TELEFONEN – HOVEDOMSTILLINGEN

Ved opkald til Guldborgsund Kommunes hovednummer

54 73 10 00 svares

"Guldborgsund Kommune - Goddag".

Telefonen omstilles til den ønskede afdeling/person evt. med oplysning om navnet på den person, der viderestilles til.

Besvares telefonen ikke og kommer tilbage til hovedomstillingen, kan omstillingen via kalendersystemet se, hvornår pågældende er tilgængelig.

Der kan der i særlige tilfælde tages imod besked. Der sendes en elektronisk "telefonbesked" til pågældende.

Er hovedomstillingen optaget, skal en telefonsvarer træde til og oplyse om, at borgeren har en række muligheder for betjening. Borgeren foretager valget og betjenes eller informeres om at "du er nummer x i køen".

BETJENING AF TELEFON I DIREKTØROMRÅDERNE.

- Du tager telefonen hurtigst muligt – inden 4 ring.
- Du præsenterer dig med fornavn og efternavn og evt. afdeling.
- Du er venlig, imødekommende og lyttende.
- Du er professionel og udtrykker dig kort og præcist.
- Du tilbyder at ringe tilbage, hvis du ikke straks kan give et svar

ER TELEFONEN OPTAGET

Er din telefon optaget, går samtalen – ved direkte kald udefra – til hovedomstillingen.

Hovedomstillingen tilbyder borgeren at:

- sætte samtalen i ventefunktion
- sætte samtalen videre til anden relevant person

FRAVÆR

- Inden du går til frokost, til møder eller på ferie, sikrer du betjening af din telefon ved anvendelse af telefonsvarer/ viderestilling
- Viderestiller du din telefon til en kollega skal denne enten tilbyde at hjælpe borgeren og/eller at modtage udførlig besked til dig.
- Det er altid dit ansvar at sikre telefonsvarer/ viderestilling af din telefon.

ANVENDELSE AF VOICE MAIL VED FRAVÆR

- Når der indtales besked om fravær, er det vigtigt, at beskeden er kort og præcis. f.eks. "Du har ringet til Jeg er til møde og træffes igen d. Kl. 08.00."

ER HELE AFDELINGEN FRAVÆRENDE

- Hovedomstillingen **skal** have besked, så de kan informere borgeren om, hvornår medarbejderne kan træffes igen.

"FEJLOPKALD"

- Hvis du konstaterer, at borgeren skal tale med en anden, gør du det klart for vedkommende.
- Ved du, hvem borgeren skal tale med, stiller du selv videre.
 - o Du fortæller borgeren, hvem du stiller om til.
 - o Du ringer kollegaen op, forklarer kort situationen og stiller kaldet videre.
- Ved du ikke, hvem borgeren skal tale med, stiller du om til:
 - o Hovedomstillingen.