



Telefonpolitik

Byrådssekretariatet

Nordre Kajgade 1
9500 Hobro
Tlf. 97 11 30 00
raadhus@mariagerfjord.dk
www.mariagerfjord.dk

Journalnummer:
00.14.00-G01-1-11

Ref.: Morten Overgaard
Direkte tlf. 97 11 31 10

Dato: 29.5.2011

Telefonpolitik i Mariagerfjord Kommune

Mariagerfjord Kommunes medarbejdere kan kontaktes pr. telefon enten direkte til den enkelte medarbejders lokal nummer eller via omstillingen.

Opkald på hovednummer 97 11 30 00

Opkald på kommunens hovednummer går til den centrale omstilling i Borgerservice.

Mariagerfjord Kommunes omstilling er åben på følgende tidspunkter:

Mandag – onsdag	8.00 – 15.30
Torsdag	8.00 – 17.00
Fredag	8.00 – 12.00

I dette tidsrum omstilles opkald til den ønskede afdeling eller medarbejder.

- Hvis borgeren ringer ind om en konkret opgave omstilles til relevant afdeling.
- Hvis borgeren beder om en navngiven person, omstilles til den pågældende medarbejder. Hvis den pågældende medarbejder ikke er at træffe, oplyses medarbejderens direkte nummer.

Omstillingen kan se i alle medarbejders outlook kalendere. Det er derfor vigtigt, at alle har opdateret kalendere (Husk ferier), så omstillingen har mulighed for at oplyse borgerne om, hvornår medarbejderen er tilstede igen. Omstillingen har mulighed for at lægge telefon nummer, navn og kort beskeder fra borgere, som vil kontaktes. Der skal naturligvis følges op på disse beskeder, så hurtigt som muligt.



Byrådet lægger vægt på, at borgerne oplever en god telefonservice, det betyder bl.a. at alle telefonopkald skal besvares hurtigst muligt. Det er den enkeltes afdelings ansvar at alle opkald, besvares i afdelingen, således at de ikke kommer retur til omstillingen.

Husk derfor at det er god telefonkultur:

- At der altid er personer tilstede til at tage telefonen.
- At man præsenterer sig med at oplyse afdelingens og eget navn.
- At telefonen viderestilles til en kollega, når arbejdspladsen forlades.
- At trække kollegaernes telefon, når pågældende ikke selv kan tage denne.
- At ringe tilbage hurtigst muligt, hvis det er lovet.
- At det er vigtigt, at vi alle føler et ansvar for hinandens telefoner.

Viderestilling af telefonen

Når man ikke er på sin arbejdsplads, skal telefonen viderestilles. Der kan viderestilles til mobiltelefon eller til kollegaer. Hvis der viderestilles til kollegaer, skal man tjekke at kollegaen rent faktisk er tilstede.

Der viderestilles ved at trykke ”medflyt” og dernæst det nummer, der skal viderestilles til. Viderestilling afbrydes ved at trykke ”medflyt” igen. Hvis det er et nummer udenfor organisationen, skal der indsættes et 0 foran.

Oprettelse/ændringer af telefonnumre eller søge kriterier

Når der ansættes nye medarbejdere, sker ændringer i ansættelsessted eller der stopper medarbejdere indberettes dette via Grønspættebogens link ”oprettelse og sletning af bruger”, desuden udfyldes skemaet ”til telefonomstillingen”, dette ligger under linket oprettelse, ændring og sletning af medarbejdere. Skemaet til omstillingen sendes i brun kuvert til ”Omstillingen Korsgade 2”, eller på mail til omstillingen@mariagerfjord.dk. Dette skema benyttes også, hvis der er ændringer i medarbejdernes arbejdsopgaver. Skemaet indtastes i telefonsystemet og benyttes som søgeord, når opkaldene skal viderestilles til den rigtige afdeling og medarbejder. Derfor er det vigtigt at søgeordene er sigende for arbejdsopgaverne.

Telefonsvarer

Telefonsvarerne i afdelingerne skal kontrolleres efter strømsvigt/nedbrud/genstart, da de ellers er engelsktalende.



Udenfor normal telefontid

Hvis borgerne ringer på hovednumret udenfor normal telefontid, vil opkaldet blive besvaret af en telefonsvarer, som oplyser om kommunens telefontider.

Hvis der ringes på et direkte nummer uden for normal telefontid, ringer telefonen og medarbejderen/afdelingen vurderer selv, om man vil besvare opkaldet.

Hvis vi alle efterlever telefonpolitikken i Mariagerfjord Kommune, kan vi yde borgerne en god og professionel telefonservice.

Godkendt af Direktions- og chefgruppen den 31. maj 2011.