



Policy för telefoni, mobilteknisk utrustning samt e-postanvändning

Dokumenttyp	Dokumentansvarig	Beslutsinstans	Giltig från
Interna instruktioner	Kanslienheten	Kommunstyrelsen	2017-12-12
Dnr	Fastställd/upprättad	Reviderad av	Senast reviderad
2017/393	§ 196/2017		
Dokumentet gäller för Anställda och andra uppdragstagare hos Sorsele kommun			



Innehållsförteckning

1. Bemötande och tillgänglighet på telefon	- 3 -
2. Telefonnummer.....	- 3 -
3. Telefontider.....	- 3 -
4. När du inte kan vara tillgänglig på telefon	- 4 -
5. Sökord.....	- 4 -
6. Jourtelefoner	- 4 -
7. SMS-kommunikation.....	- 4 -
8. Mobil teknisk utrustning	- 4 -
8.1 Skydd och säkerhet	- 5 -
8.2 E-post och kalender i mobiltelefon	- 5 -
8.3 Program och appar	- 5 -
8.4 Utrikes tjänsteresa	- 6 -
8.5 Privat bruk av mobil teknisk utrustning.....	- 6 -
8.6 Återlämnande av mobil teknisk utrustning	- 6 -
9. Informationskrav och etiska krav; e-postanvändning i Sorsele kommun.....	- 7 -
Följande hanterin gäller för e-post:.....	- 7 -

Regler avseende hantering av tjänstetelefoner, datorer och annan mobil teknisk utrustning inom Sorsele kommun. Instruktionen gäller samtliga medarbetare inom Sorsele kommun och andra som utför uppdrag för Sorsele kommun och i samband med detta tilldelas teknisk utrustning.



1. Bemötande och tillgänglighet på telefon

Den som svarar i telefon med för- och efternamn samt Sorsele kommun. Vid behov kan du förtydliga med organisationsdel eller befattning.

Vid telefonservicefunktioner som till exempel växel används svarsfraser som i överenskommelse med kommuner anslutna till växeltelefonisamarbetet.

Medarbetare ska vara tillgängliga för inkommande samtal på telefon i så stor utsträckning som arbetet tillåter. När arbetsuppgifter eller frånvaro inte ger möjlighet att besvara inkommande samtal ska den som ringer med hjälp av hänvisningar få tydlig information när medarbetaren åter är tillgänglig på telefon.

2. Telefonnummer

Det är tillåtet att lämna ut information om eget 07-nummer. Det ska dock inte ske till kunder eller externa samarbetspartners om inte särskilda behov föreligger.

Det är inte tillåtet att lämna ut information om andra medarbetares 07-nummer. Undantag kan beslutas av närmaste chef.

3. Telefontider

Enligt överenskommelse inom SAMSA-växelsamverkan, gäller generellt att inga telefontider ska förekomma. Kommunchef får besluta om undantag.

Om telefontider används ska dessa:

- Registreras i Trio Assistant Web för att växeln ska kunna informera kunder om tiderna.
- Omfatta minst fem timmar per vecka och minst en timme per tillfälle.
- Om telefontiden utgår ska en ny telefontid meddelas
- Vara regelbundna på ett sätt som gör det enkelt för kunder att veta när det är lämpligt att ringa.

Om telefontider används ska dessa respekteras. Planera inte in tjänsteärenden och möten som medför att du inte kan vara tillgänglig på telefon, under de tider som angivits som telefontid.

Att använda telefontider innebär fortfarande ett ansvar att vara så tillgänglig som arbetet tillåter under resterande arbetstid.



4. När du inte kan vara tillgänglig på telefon

Hänvisningar ska användas på ett sätt som gör det tydligt och möjligt för den som försöker ringa att förstå när en medarbetare åter är tillgänglig på telefon. Om en medarbetare är tillgänglig tidigare än planerat ska hänvisning tas bort. Vidarekoppling av telefonen ska inte göras till egen privat telefon, i händelse av att tjänstetelefonen inte är tillgänglig.

Alla medarbetare har ansvar för att dagligen lyssna av inkomna röstmeddelanden och vid behov återkomma till den som lämnat ett meddelande.

Medarbetare som väljer att aktivera möjligheten för röstmeddelanden även vid hänvisning ansvarar för att lyssna av meddelanden även om man inte är i tjänst och har hänvisat telefonen med möjlighet att ta emot röstmeddelanden.

5. Sökord

Samtliga anställda inom Sorsele kommun ansvarar för att aktuella sökord finns registrerade i telefonsystemet via Trio Assistant Web.

6. Jourtelefoner

Jourtelefoner ska bemannas av en behörig handläggare som kan hantera ärenden från kunder. Jourtelefonen får inte hänvisas. Den bör inte användas för utgående samtal.

Chefer inom Sorsele kommun ansvarar för att informera kommunens växel om vilka jourtelefoner som är i bruk.

7. SMS-kommunikation

Huvudregeln är att SMS inte får användas för kommunikation med kunder. SMS får endast användas i de fall det inte finns alternativ som fungerar. SMS får inte innehålla sekretessbelagd eller känslig information.

8. Mobil teknisk utrustning

Verksamhetschef beslutar om modeller och produkter samt anskaffar mobil teknisk utrustning.



8.1 Skydd och säkerhet

Mobiltelefon får medföras och användas utanför arbetsplatsen. Dator får medföras utanför arbetsplatsen i den omfattning som arbetsuppgifterna kräver. Teknisk utrustning får inte lånas ut eller utan uppsikt användas av andra än anställda inom Sorsele kommun.

Medarbetare ansvarar för att utrustningen alltid transporteras och förvaras med aktsamhet. Utrustningen får aldrig lämnas synlig utan uppsikt på allmänna platser eller platser där stöldrisken är påtaglig, t.ex. synligt i en bil.

I kommunens lokaler får mobiltelefoner inte lämnas synliga utan uppsikt. Det är inte tillåtet att lagra känslig kommunal information på tjänstetelefoner, t.ex. personuppgifter, lösenord m.m.

Vid förlust av teknisk utrustning ska medarbetare:

1. Vid förlust av mobiltelefon ska IT-enheten snarast kontaktas för att spärra SIM-kortet samt för att beställa ett nytt.
2. Göra en anmälan till Polisen. (Behöver ej ske om risken att obehörig person förfogar över utrustning kan uteslutas.)
3. Upprätta incidentrapport som skickas till risk- och säkerhetsgruppen med kopia av polisanmälan.
4. Informera sin chef, som vid behov beställer ersättningsutrustning.

8.2 E-post och kalender i mobiltelefon

E-post för tjänstebruk i mobiltelefoner får endast användas i en säker och krypterad miljö godkänd av IT-avdelningen.

8.3 Program och appar

Det är tillåtet att utan godkännande från IT-enheten installera programvara i Sorsele kommuns datorer. I de fall då eventuella privata programinstallationer görs är det medarbetares skyldighet att försäkra sig om att giltiga programlicenser finns.

Sorsele kommun ansvarar inte för programvara som har installerats av medarbetare själv och kommer vid fel att ominstallera datorn utan hänsyn till egna installerade programvaror. Medarbetare ansvarar för att utrustningen inte används på ett sätt som strider mot gällande lagstiftning.

Det är tillåtet att ladda ner appar till tjänstetelefonen för användning i tjänsten eller privat. Appar får endast laddas ner från App Store (Iphone) respektive Play butik (Android). Sorsele kommun ersätter inga kostnader för program eller appar vars anskaffning inte är beslutad av chef



8.4 Utrikes tjänsteresa

Mobil teknisk utrustning får medföras vid tjänsteresa utomlands.

Tjänstetelefoner ska utomlands som regel ha mobil datatrafik avstängd. Denna får endast slås på för nödvändiga tjänsteåtgärder som inte kan hanteras genom Wifi-uppkoppling och ska därefter stängas av igen.

8.5 Privat bruk av mobil teknisk utrustning

Privat bruk av teknisk utrustning får inte ske på ett sätt som riskerar påverkan på arbetets utförande, bryter mot Sorsele kommuns värdegrund eller på annat sätt riskerar att skada förtroendet för kommunen.

Otillåten användning av teknisk utrustning rapporteras till den berörda medarbetarens närmsta chef.

För privat bruk får tjänstetelefoner användas till följande:

- Telefonsamtal och sms inom Sverige.
- Uppkoppling till Internet samt användning av appar inom Sverige.
- Nedladdning av appar (enligt 9.3 Program och appar).
- Ringa samtal till eller från utlandet får endast ske undantagsvis.

Följande användning av tjänstetelefoner för privat bruk är inte tillåtet:

- Uppkoppling till Internet utanför Sverige.
- Använda tjänstetelefonen till betaltjänster som belastar abonnemanget med kostnader.

Sorsele kommuns regler för användning av Internet gäller även tjänstetelefoner. Därmed är det inte tillåtet att nyttja webbplatser eller appar med innehåll som kan verka stötande (till exempel pornografiskt eller rasistiskt innehåll) eller på annat sätt kan ifrågasättas av allmänheten eller arbetsgivaren.

Att medföra dator utanför Sverige vid privat resa kräver godkännande av chef och tydliga motiv att detta är nödvändigt av tjänsteskal. Uppkoppling av dator med Sorsele kommuns mobila bredband får inte ske utomlands för privat bruk. Att medföra tjänstetelefon utanför Sverige vid privat resa ska undvikas men är tillåtet. Funktionen för datatrafik ska vara avstängd utrikes vid privat resa.

8.6 Återlämnande av mobil teknisk utrustning

Närmsta chef ansvarar för att teknisk utrustning återlämnas i samband med att en medarbetare avslutar sin anställning. Andra uppdragstagare än anställda som tilldelats teknisk utrustning av Sorsele kommun ska återlämna denna i samband med att uppdraget är slutfört. Den chef som beslutat om tilldelningen ansvarar även för återlämnandet.

Vid tjänstledighet längre än ett år ska telefonen och datorn återlämnas och telefonabonnemang sägs upp. Chefer som beviljar tjänsteledighet ansvarar för återlämnandet. En chef har rätt att besluta om undantag.



9. Informationskrav och etiska krav; e-postanvändning i Sorsele kommun

Följande hantering gäller för e-post:

- De krav som finns gällande allmänna handlingar omfattar även e-post som kommer in till Sorsele kommun.
- E-post får inte automatiskt vidarebefordras till extern e-postadress.
- Vid semester eller annan frånvaro ska e-postlådan kontrolleras regelbundet så att inte inkomna handlingar lämnas obehandlade.
- Om kontroll av e-postlåda delegeras till andra medarbetare får delegationen inte ske till gemensamma e-postlådor.
- Känsliga, ömtåliga personuppgifter eller sekretessbelagda uppgifter får inte sändas till extern e-post adress. Den kategorin av uppgifter får enbart skickas med sekretesskydd.
- Att skicka e-post med pornografiskt, rasistiskt eller på annat sätt kränkande innehåll eller som uppenbarligen har ett olämpligt innehåll är inte tillåtet.
- All e-post trafik loggas automatiskt, dessa loggar kan komma att användas i utredningssyfte.
- Extern korrespondens via e-post skall behandlas på samma sätt som annan formell korrespondens med avseende på innehåll och språkbruk.
- Vid extern korrespondens ska det alltid tydlig framgå att ett e-postmeddelande kommer från Sorsele kommun. All e-post bör avslutas med en brev fot med avsändaruppgifter.