



Dokumentnamn: Förvaltningen för funktionsstöd telefoniregel

Beslutad av:
Förvaltningen för
funktionsstöd**Gäller för:**
Chefer och medarbetare i
förvaltningen för
funktionsstöd**Diarienummer:**
[Nummer]**Datum och paragraf för
beslutet:**
[Text]**Dokumentsort:**
Regel**Giltighetstid:**
2024-02-01**Senast reviderad:**
2023-02-01**Dokumentansvarig:**
Enhetschef IT, digitalisering
och informationssäkerhet**Bilagor:**
[Bilagor]

Förvaltningen för funktionsstöd telefoniregel

Telefonen är ett arbetsverktyg som förvaltningen tillhandahåller för att du ska kunna utföra ditt arbete.

Det här dokumentet är ett lokalt komplement till stadens gemensamma dokument för att säkerställa korrekt hantering av mobiltelefoner, telefonkatalog och röstmeddelande.

Kontakta Telefoniadministration om du har frågor:

E-post: telefoni@funktionsstod.goteborg.se

Syftet med denna regel

Denna regel beskriver hantering av telefon och abonnemang i förvaltningen.

Vem omfattas av regeln

Denna regel gäller tillsvidare för chefer och medarbetare i förvaltningen.

Säkerhet och användning

Iphone, Ipads och Android som köps in ska vara anslutna till tjänsten [Staden-mobil](#).

Du ansvarar för att vårda och förvara telefonen, SIM-kort, PIN-koder och säkerhetskoder på ett säkert sätt.

Mobiltelefonen ska ha en säkerhetskod (PIN-kod) aktiverad för att obehöriga inte ska kunna ta del av den information som finns lagrad i den. Automatisk låsning av telefonen ska vara aktiverad. SIM-kortet i telefonen ska vara skyddad med PIN-kod.

- Du ska alltid uppdatera telefonens operativsystem till den senaste versionen.
- Förutom de programvaror (appar) som Göteborgs Stad tillhandahåller ansvarar du själv för de appar du installerar på telefonen. Du bör alltid se till att alla appar är uppdaterade.
- Du ansvarar själv för eventuell Apple-ID eller Google Play konto som du kopplar

till mobiltelefonen.

Om arbetsgivaren betalar för appar som du behöver i tjänsten, ska kontot vara registrerat på din Göteborgs Stad e-postadress och inte din privata e-postadress.

- Du får inte ladda ner material som är upphovsrättsligt skyddat, olagligt eller som innehåller datavirus.
- Du får inte kringgå säkerhetsanordningar eller göra ingrepp i telefonen för att installera program eller verktyg.
- Du bör inte ansluta till okända trådlösa nätverk.
- Om du misstänker att din telefon smittats av virus ska du kontakta Support

Intraservice:

Telefon: 031-368 68 00

E-post: support.intraservice@intraservice.goteborg.se

Privat användning

Telefonen är i första hand ett arbetsverktyg i tjänsten. Du får ha annat innehåll för privat bruk på telefonen, men lagringsutrymmet ska i första hand användas till arbetet. Blir lagringsutrymmet fullt behöver du därför rensa bort privat innehåll.

På arbetstid får du använda telefonen för privat bruk i mindre omfattning med gott omdöme och så att inte ordinarie arbetsuppgifter störs.

Eventuella abonnemangskostnader som överstiger gränsvärdet för ett standardabonnemang och som tillkommit genom privat användande ska regleras via löneavdrag.

Äganderätt

Förvaltningen för funktionsstöds mobiltelefoner är tjänstetelefoner och ägs av förvaltningen.

Du har ett personligt ansvar att förvalta telefonen på ett sådant sätt att skada, missbruk och stöld förebyggs.

Du får inte låna ut, hyra ut, sälja, pantsätta eller på annat sätt överlåta mobiltelefonen till någon annan.

Skada, missbruk eller stöld ska alltid anmälas till närmsta chef. Om du tappar bort din telefon eller om den blir stulen, ska du omedelbart kontakta telefoni@funktionsstod.goteborg.se

Om stöld inträffat i förvaltningens lokaler kontaktar du din chef (eller annan lämplig person) som upprättar en polisanmälan. Vid stöld eller förlust av telefonen utanför förvaltningens lokaler är det du som användare som ansvarar för att polisanmäla händelsen. Polisanmälan används sedan som underlag för bedömning av eventuellt ersättningskrav och nybeställning av telefon samt för att spärra hårdvaran så att den inte kan användas av andra.

Återlämning

Mobiltelefonen skall återlämnas fabriksåterställd, tillsammans med tillbehör, SIM-kort och samtliga PIN-koder, till arbetsgivaren den dag då anställning upphör eller om telefonen ska bytas ut mot ny. Förvaltningsbeslut är att inga abonnemang flyttas eller övertas av medarbetare efter avslutad tjänst.

Det här är en god telefonkultur

Ett telefonsamtal är ofta våra brukares och anhörigas första kontakt med oss. Samtalet ger en bild av vår verksamhet och hur vår service fungerar. Det är viktigt att du svarar korrekt i telefonen, hänvisar din telefon när du inte kan svara och att du hör av dig till den som ringt. Enligt stadens informationspolicy är vi skyldiga att vara tillgängliga för allmänheten i största möjliga utsträckning. Vi ska lämna upplysningar och vägledning och besvara frågor från enskilda så snart som möjligt. Dessutom ska vi alltid sträva efter att uttrycka oss lättbegripligt och i övrigt underlätta för den enskilde att ha med oss att göra.

Så svarar du i telefon

Svara med din arbetsplats och ditt för- och efternamn, till exempel "Bemanningsenheten, Anna Andersson".

Tala in ett personligt svarsmeddelande i din röstbrevlåda

Då vet den som ringer vem han eller hon har kommit till om ingen svarar, till exempel "Hej, du har kommit till NN på Förvaltningen för funktionsstöd. Jag kan inte svara just nu men tala in ett meddelande efter signalen så hör jag av mig så snart jag kan. Tack för samtalet". Information om hur du hanterar röstbrevlåda finner du i guiden från Intraservice Telefoni översikt

Hänvisa din telefon när du inte kan svara

Då vet den som söker dig när du är tillbaka.

Ring tillbaka

Lyssna av din röstbrevlåda och kontakta de som sökt dig inom två arbetsdagar (48 timmar).

Kontakta Telefoniadministration för ändringar i Telefonkatalogen (se "Kontaktuppgifter i telefonkatalogen")

Inaktuell information i den interna telefonkatalogen gör att brukare och kollegor inte kan nå dig vilket kan skada förtroendet för verksamheten. Om du byter arbetsplats, arbetsuppgifter eller telefonnummer ska du alltid meddela

Telefoniadministration

För att säkerställa att verksamheterna inte samlar på sig oanvända abonnemang och anknytningar kommer rensning i telefonkatalogen ske minst en gång om året. Telefoniadministration tillhandahåller aktuella abonnemangslistorna vilket chef / enhetschef ansvarar för att uppdatera och återkoppla rätt uppgifter till Telefoniadministration.

Guider, lathundar och instruktioner finns i Datorhjälpen:

<http://www.datorhjalpen.goteborg.se/home>

Samlade guider för stadens telefonitjänst	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/4428.guide
Hjälp och support - stadens telefonsystem	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/4537.guide
Vanliga problem och åtgärder för mobilen	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/4414.guide
Röstbrevlådan - växelansluten telefon	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/4429.guide
Telefonsvarare (mobilsvar) - fristående mobilabonnemang	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/4481.guide
Överflyttning av samtal	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/5727.guide
Telefonkatalog och hänvisning	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/4435.guide
Telefonkatalogen i din iPhone	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/4594.guide
Telefonkatalogen i din Android	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/4595.guide
Schemaläggning i Telefonkatalogen	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/4627.guide
Telefonkatalogen - login utan anknytning	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/5663.guide
Telefonkonferens – snabbguide	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/4732.guide
Automatisk telefonist	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/4433.guide
Funktioner för anknytningar i växeln	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/4430.guide
Fast Ciscotelefon - användarmanual	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/2435.guide
Problem med trädgårdstelefon, fax, modem mm	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/3009.guide
Mobil i utlandet	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/5185.guide
Svarsgruppsagent – telefon	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/4431.guide
Svarsgruppsagent - telefon + dator	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/4432.guide
Mobilt arbetssätt för vård och omsorg	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/5414.guide
Mobilt arbetssätt: Säkerhet och användning	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/5421.guide
Staden-mobil	http://www.datorhjalpen.goteborg.se/7413.guide

Koppling till andra styrande dokument

[Regler för IT-användare i Göteborgs Stad](#)

[Policy och riktlinjer för användning av informationsteknik inom Göteborgs Stad](#)