

Riktlinje för mobila enheter och telefoni

Reglemente

Kommunala beslut som utöver kommunallag och andra författningar styr och reglerar kommunala verksamheter. Innefattar Nämndreglementen, Delegeringsordningar, Bolagsordningar, Ägardirektiv, Föreskrifter, Kommunala taxor och avgifter.

Policy

Anger principer och värdegrundsbaserat förhållningssätt och tjänar som vägledning inom det aktuella området.

Plan

Beskriver strategier för arbetet med utvecklingen av Värnamo som kommun, och utvecklingsarbete inom kommunens organisation.

Åtgärdsplan

Anger konkreta åtgärder, tidsramar och ansvar.

Riktlinje

Beskriver hur förvaltning bedriver den befintliga verksamheten, eller ett visst område, så att den bedrivs effektivt och med god kvalitet.

Fastställd av: Kommundirektör

Dokumentet gäller från: 2020-10-22

Dokumentet gäller för: Samtliga förvaltningar

Dokumentansvarig: Kontaktcenterchef

Bakgrund

Värnamo kommun är som arbetsgivare ägare till de smarta telefoner och surfplattor som används i tjänsten och även till den information som finns i dessa. Man ska därför som medarbetare vara medveten om att arbetsgivaren har rätt att ta del av till exempel sms, foton och kalenderanteckningar. Eftersom offentlighetsprincipen gäller kan det vara möjligt för utomstående att begära ut informationen.

Samtliga mobila enheter i kommunen hanteras i ett verktyg där enheterna hanteras, anpassas och övervakas. Systemet fungerar även som en ständigt uppdaterad inventarieförteckning. Operativsystemen på de mobila enheterna påverkas i olika grad av hanteringen, vilket bland annat innebär att det finns begränsningar av vilka applikationer (appar) som kan installeras på telefoner och plattor.

Portering (medflyttning av telefonnummer) till Värnamo kommun hanteras inte.

Syfte

Syftet med denna riktlinje är att tydliggöra och dokumentera det egna ansvar som respektive användare av Värnamo kommuns mobila enheter och abonnemang för telefoni har.

Den beskriver också vilken support som it-service ger för mobila enheter, och vad som gäller för inköp och skrotning av telefoner och surfplattor.

Organisation och ansvar

Dessa riktlinjer gäller för alla som använder en mobil enhet i form av telefon och surfplatta som tillhandahålls av Värnamo kommun. Dessa riktlinjer gäller för alla som använder kommunens abonnemang för telefoni och datatrafik, till exempel surf. Riktlinjen gäller även för användning av fast telefoni.

I det fall det finns förvaltnings- eller verksamhetsspecifika riktlinjer är de tillägg, och ersätter inte denna kommunövergripande riktlinje.

Användarens eget ansvar

1. Alla användare ansvarar för att ha en god telefonkultur med hög servicenivå. God telefonkultur innebär ett serviceinriktat och professionellt bemötande. Hög servicenivå innebär att alla samtal blir besvarade.
2. Alla anställda ansvarar för att den personliga telefonanknytningen är korrekt hänvisad om hen inte kan ta emot samtal.
3. Var och en ska skapa en röstbrevlåda och aktivera ett personligt meddelande.
4. Pinkoder, skärnkod, fingeravtryck eller annan autentisering måste användas till smarta telefoner och surfplattor.
5. Telefonens abonnemang/SIM-kort får inte användas i privata mobiltelefoner eller annan mobil utrustning. Privata abonnemang/SIM-kort får inte användas i kommunens enheter.
6. Utrustningen ska hanteras varsamt och enligt lagar och förordningar. Vårda utrustningen och använd skärmskydd och skal som tillhandahålls.
7. När anställningen upphör eller när medarbetare byter till annan enhet, ska mobila enheter återlämnas till närmaste chef och får inte behållas privat.
8. Mobila enheter som tillhandahålls av Värnamo kommun är ett personligt arbetsredskap och får inte lånas ut eller överlåtas. Mobila enheter som är ett gemensamt arbetsredskap och som delas av flera, får endast användas inom verksamheten.
9. Medarbetaren ska följa instruktion på Nettan vid förlust av mobiltelefon.

Du som använder din mobiltelefon även privat

- Det är förvaltnings- eller avdelningschefen som beslutar att en anställd får använda mobiltelefon för privat bruk. Då upprättas ett avtal med den anställda.
- Användningen får inte medföra extra kostnader för Värnamo kommun. Uppstår undantagsvis kostnader för privata tjänster via utrustningen – utöver de tjänster som ingår i abonnemanget mot fast avgift - till exempel betaltjänster, utlandssamtal och roaming, ska dessa kostnader betalas av medarbetaren.
- Allt som du gör i ditt arbete som anställd i Värnamo kommun omfattas av tryckfrihetsförordningen och därmed offentlighetsprincipen. Det som inte rör ditt arbete omfattas som regel inte av offentlighetsprincipen. Det är alltså inte en allmän handling, som du kan behöva lämna ut. Men du måste räkna med att en journalist eller en privatperson kan kräva att få pröva möjligheten att även det ska lämnas ut.

Support

Personlig support för mobila enheter finns via varnamo.kommunsupport.se, via telefon 0370-377800 eller via besök hos it-service i Stadshuset.

Användaren kan förvänta sig full support för åtkomst till nätverk, e-post, kalender och åtkomst till de appar som används inom Värnamo kommun.

För att få hjälp med hur en app fungerar och vad den innehåller vänder man sig till supportfunktionen för respektive verksamhetssystem/app. Detta hjälper inte kommunens centrala support till med.

Vid support eller reparation av enheten kan telefonen behöva återställas. Användaren bör därför föra över bilder, och annan data, som är viktiga i tjänsteutövandet till dator regelbundet.

När en mobil enhet lämnas in för support ansvarar användaren själv för att spara eventuell värdefull information. Om det inte har gjorts finns det risk för att informationen försvinner exempelvis vid en återställning.

Privata konton för epost (till exempel Gmail eller AppleID) eller hantering av privata tjänster supporteras inte.

Inköp av mobila enheter och abonnemang

Alla nya abonnemang, telefoner och kringutrustning ska beställas i beställningsfunktionen i Kommunsupporten. I beställningsfunktionen finns en förteckning över standardutrustning.

Berörd förvaltnings-/avdelningschef utser behöriga beställare. Beställaren bekostar beställd utrustning.

Förvaltnings-/avdelningschefen beslutar om mobiltelefon i tjänsten, och omfattning av abonnemanget. Med omfattning av abonnemanget menas samtal, sms och mms samt datapaket.

Inom Värnamo kommun erbjuds tre olika mobiltelefoner: Robust, enklare och standard. Utöver detta kan man, om specifika och godkända behov finns, beställa en avancerad enhet.

Förbrukade mobila enheter

Enheternas livslängd bestäms utifrån ett tekniskt perspektiv. Alla telefoner och surfplattor som inte längre kan ta emot tillverkarens säkerhetsuppdateringar, eller där appar som behövs i tjänsten inte går att installera, ska anses som förbrukade. Förbrukade enheter ska lämnas till it-service för retur till leverantör. Leverantören återanvänder eller återvinner i sin tur enheten och raderar informationen.

Om det inte finns behov av enheten i verksamheten längre eller om enheten är förbrukad så ska den lämnas in till it-service.

Ansvarig

Ansvarig för uppdatering av riktlinjen är kontaktcenterchef.

Uppföljning

Översyn av riktlinjen sker en gång per år eller vid förändring.