

Oppføringer i Outlook kalender

Formålet med rutinen er å sikre at alle ansatte registrerer fravær og avtaler i Outlook-kalenderen på en enhetlig og oversiktlig måte.

Rutinen skal bidra til at telefonsentralen, ledere og kollegaer til enhver tid har oppdatert informasjon om ansattes tilgjengelighet, og kan gi korrekt informasjon til innbyggere og samarbeidspartnere.

Når skal det gjøres

Informasjon skal legges inn fortløpende, og holdes oppdatert i kalender.

Ansvar

- Den enkelte ansatte er **selv ansvarlig** for å holde sin kalender oppdatert.
- **Leder** har ansvar for å følge opp at rutinen etterleves i sin enhet.

Oppdatering

- Kalenderen skal oppdateres fortløpende ved endringer.
- Planlagt fravær skal registreres så tidlig som mulig.
- Bruk av «tentativ» avtale endres så snart det er avklart om man skal delta.

Hva skal registreres

Følgende typer avtaler og fravær skal alltid registreres i Outlook-kalender:

- Ferie
- Avspasering
- Egenmelding eller Sykemelding (uten sensitive detaljer)
- Tjenestereiser
- Møter (interne og eksterne)
- Kurs/kompetanseheving
- Privat avtale (lege, tannlege osv.)
- Velferdspermisjon (begravelse, omsorg osv.)
- Lederfri (ledere som har avtalt ekstra fri i arbeidsavtale)
- Jobber hjemmefra (hjemmekontor)



Hitra
kommune

Krav til registrering

Alle kalenderoppføringer skal inneholde:

- **Tydelig tittel, f.eks.:**
 - «Ferie» - ved ferie legges til og fra dato inn.
 - «Avspasering» - legg inn dag og timer
 - «Møte – [kort beskrivelse/internt/eksternt]»
 - «Velferdspermisjon»
 - «Privat avtale»
 - «Lederfri»
 - «Jobber hjemmefra» - kan nås på telefon og epost
- **Tidsrom (fra-til)**
 - Husk å legge inn dag(er) og/eller time(r) man er fraværende.
- **Tilgjengelighetsstatus, riktig satt som:**
 - «Opptatt» (møter, kurs, reiser osv.)
 - «Fraværende» (ferie, avspasering, permisjon, privat avtale osv.)
 - «Jobber et annet sted» (jobber hjemmefra)
- **Kort beskrivelse (ved behov):**
 - F.eks. møtested, ekstern lokasjon, eller at man ikke er tilgjengelig på telefon
- **Unngå:**
 - Tekst som gir dårlig informasjon («borte», «fri», «tentativt ...» ol.)

Informasjon til telefonsentralen

Registreringen skal gjøre det mulig for kollegene og telefonsentral å vite:

- Om den ansatte er tilgjengelig eller ikke
- Hvorfor den ansatte ikke er tilgjengelig (generelt nivå, uten sensitive opplysninger)
- Når den ansatte er tilbake og kan kontaktes
- Eventuelt hvem som kan kontaktes i stedet (ved lengre fravær)
- Hvis den ansatte jobber hjemmefra, bør dette komme fram i kalenderen

Ved lengre fravær skal det vurderes å:

- Legge inn stedfortreder i beskrivelse
- Aktivere autosvar i e-post med relevant kontakthinformatjon (dette bør gjøres uansett fravær)



Hitra
kommune

Synlighet og deling

- Kalender skal være delt slik at kollegaer og ledelse kan se tilgjengelighet (minimum «ledig/opptatt» og tittel på aktivitet der det er nødvendig).
- Sensitiv informasjon skal ikke registreres i kalender, eksempelvis om man har oppfølgingsmøter med klienter etc. som kan knyttes til tjenestelevering.

Innbyggere som ønsker å bli kontakt:

Melding fra sentralbord fra innbyggere som ønsker å bli kontaktet skal besvares innen rimelig tid. Det er god kutyme å svare så fort som mulig, og helst innen 24 timer, om man behøver litt tid på svaret er det høflig å sende et foreløpig svar. Meldingen fra sentralbordet skal så langt det er mulig inneholde navn og hva henvendelsen gjelder, så langt taushetsplikten ivaretas, da meldinger fra sentralbord blir sendt på epost.

Dersom publikum tar kontakt flere ganger uten at saksbehandler følger opp melding, bør dette følges opp med leder.