



AFDELINGSHÅNDBOG BYG, NATUR & MILJØ

Version 17-03-2025

I denne håndbog samles alle interne retningslinjer mm. i takt med, at vi i afdelingen konkretiserer overordnede retningslinjer eller oplever behov for at arbejde med interne procedurer.

Håndbogen er således et supplement til de retningslinjer, der i øvrigt findes for forvaltningen eller kommunen som helhed, og som alle kan findes på medarbejderportalen.

God læselyst!

/Barbara

Indhold

MEDARBEJDERFORHOLD	3
Arbejdstid og fravær	3
Registrering	5
Outlook – Autosvar og signatur	6
Kørsel, udgifter, indkøb og udstyr	6
Gaver og jubilæum	8
AFDELINGEN OG FORVALTNINGEN	10
Organisering	10
Sikkerhed	11
Lokaler	12
Møder og arrangementer	13
ADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE	14
Journalisering og opbevaring af filer	14
Kvalitetsstyring / procedurer på fællesdrev	14
Klager og afgørelser på klager	15
Intern mailkommunikation	15
BETJENING: BORGERE – POLITIKERE - MEDIER	17
Telefonvagter	17
Fysisk borgerbetjening	17
Kommunikation på tysk eller engelsk	17
Dagsordenspunkter til de politiske udvalg	18
Kommunikation med politikere	19
Medier og udtalelser til journalister	19

MEDARBEJDERFORHOLD



Arbejdstid og fravær

- **Vi har brug for, at vi er på kontorerne og kontaktbare**

I de følgende afsnit beskrives forskellige spilleregler. De skal alle sættes i den kontekst, at vi helt grundlæggende har brug for, at funktionerne er bemandede og grupperne skal kunne fungere fagligt og socialt. Det betyder, at alle har et ansvar for at aftale med hinanden, hvornår man kan holde fri / fleks / hjemmearbejde, og hvordan det kan hænge sammen med evt. lange tilsyn, kurser osv.

- **Fleks og afspadsering**

De generelle retningslinjer for fleksibel arbejdstid findes på medarbejderportalen under Til Medarbejdere – Løn, pension og arbejdstid - Arbejdstid – link er [her](#).

Af retningslinjerne fremgår det bl.a., hvordan du "tæller timer" i forbindelse med lægebesøg, behandlinger, rejser, møder, kurser, konferencer og lignende. Er du i tvivl, spørg din teamleder.

I Lokal-MED er der aftalt nogle lokale retningslinjer, der supplerer de generelle retningslinjer. Det er aftalt, at der er en øvre grænse på 40 plustimer og nedre grænse på 15 minustimer. Passeres grænserne er det dit ansvar at gøre din leder opmærksom på det, så I sammen kan udarbejde plan for afvikling.

I Byg, Natur & Miljø anvender vi GeoEnviron til registrering af komme-gå-tider, og her kan du se din fleks-saldo.

Afspadsering i flere sammenhængende dage aftales med nærmeste kollegaer og skal godkendes af teamlederen inden afholdelse.

FLEKS FRI registreres i Outlook kalenderen, så dine kolleger kan se at du ikke kan træffes. I GeoEnviron må du ikke registrere komme/gå tid på den/de dage du flekser. Systemet trækker selv timerne fra det optjente fleks.

- **Hjemmearbejde**

Der er vedtaget rammer for hjemmearbejde i Plan, Teknik og Miljø i Lokal-MED, som kan findes på medarbejderportalen, se [link](#). Mulighed for hjemmearbejde er afhængig af den konkrete jobfunktion og aftales nærmere med teamlederen i hvert team / gruppe og evt. individuelt.

I kalenderen registreres hjemmearbejde med "foreløbigt" for din arbejdstid (ikke som hel dag) og det telefonnummer, du kan træffes på. Du forventes at være tilgængelig på telefonen. Har du særligt behov for arbejdsro, skal det være aftalt, hvem der tager telefonen, og det skal fremgå af kalenderen. Hvis du flekser ud i løbet af dagen, skal det være registreret i kalenderen.

• Sygdom / barns sygedag (evt. andet uplanlagt fravær)

Oplyses hurtigst muligt til lederen – gerne før kl. 8 og senest kl. 9. Du skal

- **Ringe** til teamlederen på mobil. Jane på 21 28 44 20, Jon på 30 33 27 30, Tine på 51 70 20 03. Hvis teamleder ikke tager telefon, indtal besked eller send sms
Hvis teamleder er fraværende, ring til afløsende leder, ofte Barbara på 29 37 90 84.
- For Byg: Give administrativ medarbejder besked ved opkald, sms eller mail: Sanne på 26 28 50 58 eller Ellen på 26 57 22 24.
Hvis du ikke får fat på personen, send sms/mail.
- Følgende skal oplyses:
Hvor lang tid forventes fraværet at vare?
Er der aftaler i Outlook, der skal ændres? – eller gør du (som er syg) det selv?
Er der noget, der ikke fremgår af kalenderen, som skal håndteres?
Har du vagttelefonen?
Aftal, hvordan indmelding af evt. følgedage med sygdom skal ske
- Tine/Jon/Ellen/Sanne sender en mail, som du skal svare på, når du er rask (oplyse, fra hvilken dag du er helt rask, og om du har arbejdet nogle timer på de dage, hvor du har været hjemme/delvis syg).

Ellen / Sanne / Tine / Jon registrerer fraværet i SD, håndterer møder mv. i kalenderen, sender mail-info om fraværet til alle i teamet, samt noterer "SYG" / "BARN SYG" i kalenderen, såfremt du (den sygemeldte) ikke selv har gjort det.

Det betyder også, at alle skal give hhv. Jon, Tine eller Ellen/ Sanne rettighed til at læse og oprette emner i jeres kalender.

Teamlederen vil ved sygdom længere end tre dage sørge for at være i kontakt med dig.

Når du bliver rask igen, ligger der en mail i din indbakke om at du skal huske at melde dig rask. Du svarer på mailen, idet du oplyser, fra hvilken dag du er helt rask, og om du har arbejdet nogle timer på de dage, hvor du har været hjemme (delvis syg).

NB: Selv om du ved, at din kollega er syg, oplyses sygdommens art mv. ikke til andre, fx borgere eller samarbejdspartnere. Det er tilladt at sige, at vedkommende er syg, men overvej, om det er nødvendigt.

• Omsorgsdage og seniordage

Aftales i gruppen / med din teamleder. Inden afholdelse af omsorgsdage indberettes omsorgsdage i SD Løn. Systemet videregiver oplysningen til din teamleder, som godkender.

Du har ret til 2 omsorgsdage om året for hvert barn i alderen fra og med 0. kalenderår til og med 7. kalenderår. Læs [mere om omsorgsdage](#) på medarbejderportalen.

Du har ret til seniordage fra det kalenderår, hvor du fylder 60 år. Du kan vælge mellem seniordage, bonus eller pension. Hvor mange seniordage du har ret til, afhænger af din overenskomst. Læs [mere om seniordage](#) på medarbejderportalen.

• Ferie

Også i ferieperioderne skal der være bemanning indenfor normal arbejdstid, og vagttelefoner og fællespostkasser skal håndteres. Der vil for de fleste fagområder ikke være behov for det samme aktivitetsniveau som i øvrige perioder, men det er nødvendigt, at der er tilstedeværelse i de enkelte grupper og en tilstrækkelige bemanning med erfarne medarbejdere i afdelingen. I enkelte grupper ved vi på forhånd, at aktiviteten vil være højere i sommerferieperioden, og bemanningen skal afspejle dette. Det gælder fx omkring badevand.

Ud fra ovenstående behov, planlægges ferien i de enkelte teams i god tid i forhold til de uger/dage, hvor mange ønsker at holde ferie. For sommerferien lægges planen i februar måned.

I praksis udarbejdes der teamvis Excel-oversigter over ferieønsker, som teamlederen tager stilling til. Spørg din teamleder om, hvordan det fungerer.

Du opfordres til at afholde dine 5 ferieuger samt 6. ferieuge i det ferieår, de tilhører.

Hvis du ønsker at overføre ferie eller 6. ferieuge, kræver det en forudgående aftale med din leder. Efter overførsel af aftalt med lederen skal du indsende en anmodning i SD Løn. Vær opmærksom på, at din leder godkender – det kan nemt smutte i systemet.

Inden afholdelse af ferie / 6. ferieuge indberettes dagene i SD Løn. Systemet videregiver oplysningen til din teamleder, som godkender. Timerne pr dag følger normtiden, som fremgår af [retningslinjerne for fleksibel arbejdstid](#).

For de typiske ferieperioder, især skolernes sommerferie, sørger lederteamet for at udarbejde et skema, hvoraf det fremgår, hvem man kan kontakte, når teamlederen og afdelingschefen har ferie.

Ferie i Outlook

- Skriv din ferie i Outlook som én sammenhængende periode.
- Vælg "optaget" eller "ikke til stede" (det vigtige er, at det ikke står som "ledig")
- I emnet skrives også, hvornår man er tilbage (fx "Ferie, tilbage den 4. august")

Så er det nemt for dine kollegaer at få et hurtigt overblik.

Registrering

• Kalender

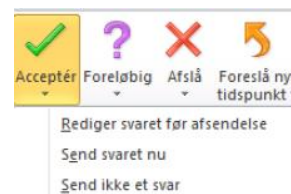
Din Outlook-kalender skal altid være ajour med møder, fravær og hjemmearbejde. Omstillingen og kollegaer skal kunne se, hvornår du kan træffes.

I forhold til møder er det vigtigt, at du også lægger evt. køretid i kalenderen, så din faktiske tilstedeværelse på kontoret vises.

Hvis du bruger kalenderen til at booke **egne opgaver** og lignende, skal det fremgå, at du er til at træffe. **Sæt tiden som ledig eller foreløbig**, hvis du har mulighed for at løse opgaven på et andet tidspunkt.

Vær omhyggelig med at besvare mødeindkaldelser, dvs. acceptere, afslå eller hvad der nu er det rigtige.

Hvis du accepterer, så vælg altid "Send svaret nu" eller "Rediger svaret før afsendelse" – så får mødearrangøren overblik over deltagelsen.



• Tidsregistrering på opgaver

I afdelingen registrerer vi tidsforbruget på de enkelte sager / opgaver i GeoEnviron (sammen med komme-gå-tider). Det er vigtigt, at du er omhyggelig med at registrere tidstro, dvs. normalt senest med udgangen af en uge. Gør dig det til en vane at registrere tiden lige inden du går hjem for de dage, hvor du afslutter arbejdsdagen på kontoret.

For team Byg er der udarbejdet en instruks for tidsregistreringen (Acadre sag 14/15416, dokument 46), for team Natur & GIS og team Miljø er der udarbejdet en vejledning (Acadre sag 16/37419), hvor du kan finde nærmere forklaringer og retningslinjer. Afklar den præcise registreringspraksis med din teamleder.

• Systemerne skal stemme overens: Kalenderen – GE – SD

For al fravær skal der være rimelig overensstemmelse mellem systemerne. Det gælder ferie, barns sygdom, omsorgsdage, seniordage, tjenestefri med og uden løn mv. Vi har desværre ikke en integration mellem GE og SD Løn, og det er der heller ikke udsigt til. Det betyder, at du selv skal sikre registreringen i SD Løn, Outlook og GE. Fleks registreres hverken i SD Løn eller i GE. Samlet

set skal der være rimelig overensstemmelse mellem de timer, der er registreret i GE, og det, der evt. fremgår af din kalender.

Outlook – Autosvar og signatur

• Autosignatur

Der skal sættes en autosignatur på alle mails, som følger kommunens skabelon (findes i Outlook). Få evt. hjælp af en superbruger.

• Autosvar (Ikke tilstede)

Sættes på ved fravær på mere end 1 arbejdsdag.

Det er vigtigt, at mailafsenderen tydeligt kan se, at henvendelsen ikke bliver håndteret, mens du er fraværende. Private oplysninger om fraværsårsag bør ikke fremgå. Ferie kan dog evt. fremgå (vurder selv – tænk over, at oplysningen kan misbruges).

Når man sætter autosvar på sin mail, er det vigtigt, at modtageren kan se:

- hvornår man er tilbage
- hvem der kan kontaktes i stedet på mail (samme kanal) - inklusive kontaktoplysninger. Angiv gerne en gruppepostkasse.
- at vedkommende ikke kan forvente svar/håndtering af mailen i fraværsperioden.

Her er et godt eksempel:

Tak for din henvendelse.

Jeg er ikke på kontoret og vender først tilbage den 11. juli 2024. Mine mails videresendes ikke.

Hvis din henvendelse haster, kan du kontakte min kollega Søren Sørensen på soso@aabenraa.dk eller send din mail til postkassen byg@aabenraa.dk.

Venlig hilsen

Anders And

Kørsel, udgifter, indkøb og udstyr

• Kørsel i bil

Du kører som udgangspunkt i de biler, der står til rådighed for Plan, Teknik & Miljø. Der er indgået aftale om mulighed for at benytte hinandens biler med Staben og Social og Sund (rådhus). Se nærmere her - [link](#).

Bilerne bookes i Outlook på samme måde som mødelokaler.

Der er ikke krav om benyttelse af egen bil, og du må kun benytte egen bil jf. nedenstående.

Du skal altid først tjekke om der er en bil ledig via kalenderen. Det skal du gøre i så god tid som muligt, så snart du ved, at du har behov for at køre.

Kører du i kommunens bil og fx kommer sent hjem fra et møde, må du godt køre hjem i kommunens bil – op til 25 gange om året. Bilen må ikke anvendes privat. Husk at booke bilen for hele perioden inkl. "overnatning". Vær ekstra opmærksom på, om bilen kan nå at blive opladet til den næste, der skal bruge bilen – lav aftale herom, hvis nødvendigt.

Når der ikke er en kommunebil ledig og kørslen er nødvendigt, kan du køre i egen bil, og vil få kørselsgodtgørelse til høj takst.

Til visse formål kan du evt. få en kørselsaftale (ved din leder) og køre i egen bil til lav takst. Tal med din teamleder om det, hvis det kunne være relevant for dig.

• Rejsekort og Taxa

Afdelingen råder over tre rejsekort, som findes i en mappe hos Ellen og Sanne fra Byg. Kortene har en tank-op-aftale, så det sikres, at du altid kan bruge dem.

Som udgangspunkt er der ét kort for hvert team, men hvis der er behov for det, må du gerne anvende et andet teams kort. Udlånsskema med de nødvendige oplysninger findes ligeledes i mappen og skal altid udfyldes.

Der er ikke aftalt en egentlig praksis for brug af taxa fra tog til mødested. Det er et spørgsmål om at bruge sin sunde fornuft (tænk på hvad du ville gøre, hvis du selv skulle betale):

- Vælg den togstation, der er tættest på mødestedet, så bliver taxa-turen den kortest mulige. Betal selv og send efterfølgende udlægsmail som aftalt til sekretariatet.
- Brug alternativt offentlig transport, hvis det er nemt.
- Få motion og gå, hvis turen ikke er så lang og du har tid ☺

• Udgiftsbilag

Hvis du har haft udgifter, som skal refunderes, er det vigtigt, at de nødvendige oplysninger følger med.

Selve bilaget scannes (fx kassebon), såfremt det ikke i forvejen foreligger elektronisk (fx selvprint togbillet).

Bilaget sendes i en mail til sendes til Jane Pedersen i PTMs sekretariat, jpe@aabenraa.dk, cc til ptmsektariat@aabenraa.dk, med emne "udgiftsbilag".

I selve mailen skal følgende oplysninger fremgå:

- Hvem, der har haft udgiften
- Hvilket beløb
- Hvad er det brugt til (formål), fx "taxa fra København H til KL-huset vedr. møde i KL om nyt bygningsreglement". I dette punkt skal det også fremgå, hvor pengene er brugt (lokalitet, i dette eksempel København).
- Såfremt udgiften skal dækkes af en driftskonto (kun relevant i Natur og Miljø), skal det også fremgå af mailen. Oftest handler udgiftsbilag om udgifter, der dækkes af "personalekontoen" på konto 6 (fx transport, parkering, rundstykker mm, "kontorartikler") – det er udgangspunkt og skal derfor ikke oplyses særskilt.

Alternativt kan disse oplysninger skrives i hånden på et stykke papir, som man scanner som baggrund for bilaget, fx som underlag for en kassebon.

Sekretariatet vil samle mail + bilag elektronisk og lægge i Prisme, således at det er nemt at se bagefter, hvad udgiften drejer sig om.

• Indkøb af udstyr

Vi har en liste over afdelingens udstyr. **Inden du køber nyt**, tjek med din teamleder, om det ønskede allerede forefindes i afdelingen, så du kan bruge det.

Afhængigt af, hvad der er behov for, foregår indkøb af udstyr gennem forskellige personer, og skal altid aftales med teamlederen på forhånd. Teamlederen sikrer, at nyt indkøbt udstyr kommer på udstyrslisten.

IT-udstyr, der købes igennem Tina Ketelsen -> IT-Afdelingen

Mobiltelefoner og alt andet IT-udstyr bestilles ved Tina Ketelsen efter godkendelse ved teamlederen.

Mobiltelefoner: der vælges som udgangspunkt den billigste model. Ønskes andet, skal det være særligt begrundet og godkendt.

Alle mobiltelefoner, der ikke længere anvendes eller kasseres, returneres til Tina Ketelsen, mens hun er til stede, og det sikres, at Tina kan låse telefonen op.

Alt andet brugt IT-udstyr, der ikke længere skal anvendes eller som skal kasseres, afleveres ligeledes til Tina, der noterer modtagelsen.

Kontormøbler + inventar

Fx skrivebord, mødebord, stole, kontorstole, reoler, skabe, hylder, skærmvægge

Bestilles ved forvaltningens sekretariat efter godkendelse ved teamlederen.

Arbejdstøj

Bestilles efter godkendelse ved teamlederen.

Tøj, der kan købes hos BYGMA

Jørn Nissen Petersen har overblik over, hvilke modeller der kan købes hos BYGMA, og hvilke print/broderi, der skal på tøjet.

Du kan selv køre til BYGMA og prøve og bestille arbejdstøjet efter at have afklaret muligheden med Jørn.

Jørn kan bestille, hvis der ikke er tvivl om model/størrelse.

Andet specialtøj kan bestilles selv efter aftale med teamlederen.

Ved fratrædelse, ændring af opgaver eller lignende returneres arbejdstøjet renvasket til Helle, så det kan udleveres og genbruges af nye medarbejdere.

“Kontorting”, der købes igennem indkøbsaftalen

Normalt bruges kontorartikler fra depotrummet. I særlige tilfælde kan der bestilles materiale omfattet af indkøbsaftalen.

Bestilles efter godkendelse ved teamlederen.

Andet udstyr

Fx prøveflasker, felt-grej, bøger

Kan bestilles selv efter aftale med teamlederen.

Det er vigtigt at runde forvaltningens sekretariat inden indkøb for at sikre, om det ønskede er omfattet af en indkøbsaftale.

Vi er forpligtet til at købe igennem indkøbsaftale, hvis denne findes for varegruppen. Ønskes en anden vare/model, end der er på indkøbsaftalen, kræver det særlig begrundelse og godkendelse ved teamlederen.

Gaver og jubilæum

• Må vi modtage gaver?

Hovedreglen for vores arbejdsområde er, at vi ikke må modtage gaver.

Hvis vi undtagelsesvis alligevel godt må modtage en gave, skal det altid være sikret, at den har en beskeden værdi. Internt i afdelingen har vi en aftale om, at vi deler gaven, hvis det er muligt (gælder især julegaver, og selvsagt ikke de personlige gaver til fx jubilæum).

Gaver og andre fordele (af beskeden værdi) må som regel gerne modtages

- i forbindelse med højtider (jul)
- i forbindelse med jubilæum, afsked mv.
- som tak for et oplæg eller lignende

- som værts gave, når vi får besøg fra en delegation eller lignende

Gaven må dog ikke have karakter af "anerkendelse for veludført arbejde", fx "tak for den hurtige byggetilladelse". En sådan gave bør returneres.

Der findes en udførlig beskrivelse af, hvordan man skal forholde sig ift. gaver, når man er ansat i det offentlige, se "God adfærd i det offentlige" ([link](#)), side 25 - 36, hvis du vil vide det helt præcist.

• **Gavekasse**

Vi har en fælles gavekasse i Byg, Natur & Miljø.

Det er frivilligt, om man vil være med i denne gavekasse.

Gavekassen giver til faste begivenheder (rund fødselsdag mv) i afdelingen. Kassen administreres af Nikolai i Miljø, hvor du også kan få oplyst de gældende aftaler for gaveanledninger og beløbsstørrelser.

Til jubilæer, runde fødselsdage mv. i andre afdelinger, udsender Ellen en mail, og du kan aflevere et bidrag hos Ellen til den konkrete anledning, hvis du ønsker det

• **Jubilæer**

I kommunen markeres 10-, 25-, 40- og 50-års jubilæum, hvor man modtager et pengebeløb som gave, se evt. [her](#). I afdelingen har vi aftalt, at 10-års jubilæum kan markeres med et uformelt arrangement, fx fælles morgenmad i teamet eller lignende, og 25-, 40- eller 50-års jubilæum kan markeres med et større arrangement, fx en reception, hvor afdelingen, nærmeste familie, nære kollegaer fra andre afdelinger, vigtige tidligere ledere / kollegaer eller eksterne samarbejdspartner inviteres. Deltagere udover afdelingen begrænses som udgangspunkt til 10 personer.

Receptionen afholdes fortrinsvis som "sen frokost" inkl. kaffe.

Fratrædelse til pension eller efterløn efter mere end 25 års ansættelse kan afholdes som reception på samme måde som jubilæet efter 25 år.

Fratrædelse til pension efter kortere tids ansættelse markeres ikke efter de kommunale retningslinjer. Der kan aftales et uformelt arrangement med teamet.

AFDELINGEN OG FORVALTNINGEN



Organisering

- **Opgaveoversigt – hvem laver hvad?**

“Forbryderalbum”

I Plan, Teknik & Miljø har vi en fælles oversigt over alle kollegaer. Oversigten indeholder oplysning om navn, initialer, tlf. nr., kontor og kort jobbeskrivelse samt foto. Oversigten ajouføres af forvaltningssekretariatet. Det er både din og din teamleders opgave at sikre, at opgavebeskrivelsen er opdateret. Har du rettelser, send dem til sekretariatet på adressen ptmsektariat@aabenraa.dk. En ajourført udgave kan findes på medarbejderportalen, se [her](#).

Medarbejderportalen og Outlook – kontaktoplysninger

Alle kommunens medarbejdere kan findes ved at søge i søgefeltet på medarbejderportalen. Du kan også søge i Outlook – søg efter personer. Det er frivilligt, om du vil lægge dit billede ind i Outlook.

Man kan ikke søge på eller se medarbejdernes opgaver her.

Hold dig ikke tilbage med at spørge dine kollegaer om, hvad de arbejder med. Det er kun gennem samtale og dialog, vi opnår indsigt i hinandens arbejde – og skaber forudsætninger for samarbejde og helhedssyn.

- **Chefgruppen i Plan, Teknik & Miljø**

Chefgruppen i forvaltningen består af direktør Ditte Lundgaard Jakobsen og de fire afdelingschefer Helle Malene Kjølse Olsen (Erhverv, Bæredygtighed & Bosætning), Bo Riis Duun (Plan & Udvikling), Jesper Juhl Kristensen (Drift & Anlæg) og Barbara Frenzel (Byg, Natur & Miljø).

Chefgruppen mødes normalt hver tirsdag formiddag.

Én gang om måneden afholdes fælles ledermøde, med deltagelse af chefgruppen og teamlederne.

Afdelingschefen informerer i lederteamet og/eller på afdelingsmøderne om væsentlige punkter fra chefmøderne.

- **Lederteamet**

Afdelingens ledelse er organiseret som lederteam med en afdelingschef og tre teamledere. Hvis du er i tvivl om opgavefordelingen mellem din teamleder og afdelingschefen, spørg en af dem ☺.

Lederteamet mødes normalt om mandagen hver anden uge. Har du som medarbejder ønske om, at et emne behandles i lederteamet, så giv besked til din teamleder eller til afdelingschefen.

Referater fra ledermøderne er ikke offentliggjort på medarbejderportalen, men kan ses på G-drevet. De opbevares ikke i længere tid end højst ét år.

Teamlederen informerer på teammøder om væsentlige emner fra ledermøderne og afdelingschefen supplerer ved afdelingsmøderne.

Sikkerhed

• Lokal-MED og Arbejdsmiljø

Lokal-MED og arbejdsmiljøgruppen er organiseret samlet for hele Plan, Teknik & Miljø på rådhuset.

Læs mere herom på medarbejderportalen, se [her](#).

Der refereres fra afholdte møder på afdelingsmøderne. Her kan du også komme med input til arbejdet i MED-systemet – ud over, at du altid kan gøre det direkte til dine repræsentanter i udvalget.

• Evakuering ved alarm

Der findes en evakueringsinstruks, som er hængt op i den østligste og den vestligste ende samt i midten af afdelingens gang. Den kan også findes på [medarbejderportalen](#). Du skal gøre dig bekendt med instruksen.

Til instruksens hører evakueringslister, som skal bruges til optælling ved alarm. Det er afdelingschefen og de udpegede personer (Tina K. og Ellen), der sørger for, at alle lokaler på gangen bliver evakueret, at evakueringslisterne tages med ved alarm, og at personerne tælles op på samlingsstedet.

Aftalen i afdelingen er, at alle forlader deres kontorer og lader døren stå åben. De evakueringsansvarlige lukker dørene i takt med, at de har kontrolleret kontoret.

Evakueringen gælder for hele gangen inkl. toiletter, og optællingen omfatter hele afdelingen samt de personer, vi har kendskab til, har opholdt sig på gangen på evakueringstidspunktet (fx borgere, konsulenter).

Evakueringslisterne opdateres af Ellen, når der sker ændringer.

• Opgaver udenfor rådhuset

I afdelingen har vi en række opgaver, som foregår "derude", dvs. på byggepladsen, landbruget, virksomheden, ved vandløbet, på marken, i mosen osv.

Arbejdssituationerne er ikke standardiserede, og derfor er der ikke udarbejdet egentlige sikkerhedsinstrukser for opgaverne, men retningslinjer for tilsyn uden for rådhuset. Retningslinjerne omfatter alle tilsvarende typer opgaver, ikke kun egentlige tilsyn.

Retningslinjerne er udformet per team og kan findes i Acadre-sag 22/39432. Du er blevet introduceret til retningslinjerne ved deres udarbejdelse eller da du startede. Det er vigtigt, at du husker at tage de nødvendige forholdsregler samt anvender de nødvendige værnemidler.

Retningslinjerne bliver gennemgået og ved behov revideret team- eller gruppevis en gang om året.

Har du spørgsmål eller input, henvend dig til din teamleder eller til arbejdsmiljørepræsentanten Lene Lyster Hansen.

• Vold, krænkende handlinger og arbejdsulykker

Vi kommer heldigvis meget sjældent ud for vold, krænkende handlinger eller arbejdsulykker.

Sker det alligevel for dig eller en kollega, er det vigtigt, staks at tage hånd om det. Kontakt din leder eller arbejdsmiljørepræsentant og hjælp hinanden. Du kan finde nærmere oplysninger om det, inkl. retningslinjer og beredskabsplan, på [medarbejderportalen](#) under Lokal-MED og arbejdsmiljø.

Hændelser af denne karakter skal indberettes i systemet Safety Net. Du kan selv gøre det eller få hjælp af din leder eller arbejdsmiljørepræsentant.

Lokaler

• Printere

På gangen er der adgang til en printer/scanner/kopimaskine. Der er to tilsvarende maskiner på gangen med "busserne". Printerens nummer kan ses på selve maskinen.

Installer "Follow You" som din printer eller få hjælp af en superbruger til det. Så kan du hente din udskrift ved enhver printer, når du scanner dit adgangskort.

Printeren skal som standard være indstillet til dobbeltsidet print og helst sort-hvid. Et farveprint koster ca. 4 gange så meget som et sort-hvid print.

Du kan blive sat op med din e-mail ved printeren, så du kan scanne hurtigt til din mailboks (spørg en superbruger).

Du har også adgang til at benytte en plotter, hvis du har behov for at printe i et format større end A3. Spørg nogle af de GIS-kyndige kollegaer om opsætning.

• Oprydning på kontoret

Vi har alle forskellige behov for, hvor ryddelige vores omgivelser helst skal være. Uafhængigt af det personlige præg er der tre formål, der opfyldes ved en minimumsstandard for orden på kontorerne:

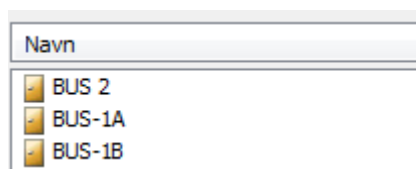
- Kontorerne fremstår som professionelle arbejdspladser
- Struktur og orden i omgivelserne hjælper med at give mere overblik og mindre stress
- Rengøring bliver lettet

Et par enkelte pejlemærker er:

- Kabler er fastgjorte (flyder ikke på gulvet) – sikkerhedskrav!
- Skrivebordet er så ryddet, at det kan gøres rent
- Billeder, opslagstavler og lignende er hængt op, dvs. står ikke på gulvet
- Papirer er ordnet (i mapper, ordnede stakke i reoler eller hvad jeres system nu er)
- Ingen "skrammel" på gulvet

• Interne mødelokaler

Vi har tre interne mødelokaler, i forvaltningens jargon "busser", på gangen hos Plan. Lokalerne er udstyret med storskærm og mulighed for videomøder og kan kun bookes af Plan, Teknik & Miljø samt Kultur og Fritid. I Outlook fremgår lokalerne ikke af "Ressource Finder", hvor man booker alle andre mødelokaler, men tilgås igennem kalenderen.



• Adgang til bad

Kommer du fx på cykel og har brug for at komme i bad, er der mulighed for det på gangen ved IT-afdelingen i lokale 005.

Møder og arrangementer

- **Afdelingsmøder**

Der holdes ét afdelingsmøde om måneden, med undtagelse af juli måned. Mødetidspunktet er normalt en mandag kl. 8:30-10.

Som regel indledes mødet med et fagligt indlæg på ca. ½ time.

Der er mødepligt til afdelingsmøderne, medmindre man er forhindret af fx ferie, kursus eller eksterne møder, som ikke kan ligge på et andet tidspunkt.

Der bliver ikke skrevet referat fra afdelingsmøderne. Hvis du har meldt afbud til et afdelingsmøde, er det din pligt at informere dig hos en kollega om, hvad der har været behandlet.

- **Afdelingsdag**

Vi afholder en fælles dag i afdelingen med relevant indhold hvert år i starten af september.

Formålet er at styrke de interne kontakter og sammenholdet i afdelingen, samtidig med at vi beskæftiger os med et eller flere emner, som har bred relevans i afdelingen.

Der nedsættes en lille organisationsgruppe, som efter aftale med afdelingschefen står for at organisere og gennemføre dagen.

- **Personalemøder i forvaltningen**

Der holdes en gang imellem personalemøder for hele Plan, Teknik og Miljø. Har du ikke mulighed for at deltage, aftal det på forhånd med din teamleder.

ADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE



Journalisering og opbevaring af filer

• Hvorfor er det så vigtigt?

Korrekt, fuldstændig, tidsnær og struktureret journalisering sikrer

- Dokumentation af sagen / sagsgangen ift. borgernes retssikkerhed (Offentlighedsloven, Forvaltningsloven ...)
- Sagsbehandlingen = vores egen produktion, fx når du selv skal vende tilbage eller en anden kollega eller en leder skal se eller overtage sagen
- Historisk dokumentation (arkivfunktion)

• Hvordan - Acadre

Alle sagsrelevante dokumenter skal være journaliseret i Acadre. Journaliseringen skal være tidsnær og foregå så standardiseret som muligt. Gør det derfor til en vane at journalisere en sagsrelevant mail / et dokument, lige så snart du har læst eller sendt det. Er der gang i en kommunikation frem og tilbage, må mails gerne journaliseres som én "tråd", fx efter et par dage.

Overvej – og begræns, hvor mange interne mails og korte beskeder, der skal lægges på sagen. Overblik og struktur skal afvejes mod nødvendighed ift. sagens behandling.

E-mails journaliseres med Avanceret Outlook-integration og helst med autoprofiler.

Ved afslutning af en sag, skal dokumenterne ryddes op, dvs. evt. overflødige dokumenter skal slettes – det kan du selv gøre i AcadreWeb.

Det er en skrøne, at der ikke må slettes overflødige dokumenter fra en sag og at "alt" skal journaliseres. Se fx Ombudsmandens sider herom, [link](#).

Du bliver undervist i journalisering, når du starter. Du kan altid – også efter mange års ansættelse – bede om at blive opdateret på god journalisering, også gerne sammen med din gruppe.

• GE (GeoEnviron)

GE understøtter på flere sagsområder den praktiske sagsstyring, planlægning og kvalitetssikring, og for en række sagstyper kan sagsdokumenter tilgås igennem GE.

Det aftales i det enkelte team og for de forskellige opgaveområder, helt konkret hvordan sammenspillet mellem GE og Acadre foregår. Alle sagsdokumenter skal forefindes i Acadre.

• Fildrev


Under revision ifm. overgangen til Microsoft 365, ny praksis forventes vedtaget i 2025.

Kvalitetsstyring / procedurer på fællesdrev

Vi arbejder med fælles procedurer, skabeloner og fraser, som skal hjælpe os sikre, at vores sagsbehandling og afgørelser er korrekte – i første omgang naturligvis for borgernes skyld, men ikke mindst også for kommunens/vores egen skyld.

Dernæst stræber vi efter effektive arbejdsgange. Det er godt ud fra en ressource-/produktionsbetragtning og det giver størst arbejdsglæde, når vi gør tingene rigtigt og smart første gang.

Procedurerne er beskrevet under hvert teams fælles filopbevaring i en mappe

 [_Procedurer_mm](#), og det samme gælder for tværgående procedurer, som findes på afdelingens fællesdrev. Spørg din gruppe eller teamleder, hvordan det procedurerne anvendes, opdateres mv.

Klager og afgørelser på klager

Det sker en gang imellem, at borgere klager over vores arbejde. Når der er tale om en mail til fx lederen, hvor borgeren beklager sig, håndteres denne af lederen.

Når der klages til den administrative klageinstans (klagenævn) eller til det kommunale tilsyn (Ankestyrelsen), er det vigtigt, at I orienterer jeres teamleder og afdelingschefen på mail

- når en afgørelse bliver påklaget, og
- når der kommer en afgørelse fra klageinstansen (medsend afgørelsen)

En administrativ påklage er ikke nødvendigvis negativ og kan i mange tilfælde hjælpe os med at blive endnu bedre i vores sagsbehandling.

Der er helt særlige procedurer, når kommunen bliver stævnet, så det skal I altid tale med jeres leder om, allerede når der er "optræk" til det.

Intern mailkommunikation

Den interne kommunikation kan og skal ikke beskrives uddybende. Her er nogle vigtige opmærksomhedspunkter:

• Hierarkiet

- Skriver du til afdelingschefen, skal du sætte din teamleder på cc.
- Hvis du undtagelsesvis – kun efter aftale med afdelingschefen - mailer direkte med direktøren eller politikere, skal alle led i hierarkiet være cc på mails (teamleder, afdelingschef, direktør).

• Tilbagemeldinger på mails/opgaver

Idealbilledet i afdelingen beskrives nedenunder. Idealet kan godt blive udfordret af virkeligheden, og især, når vi har travlt. Men en klar informationsstrøm bidrager i høj grad til større overblik og mindre travlhed, og det hjælper både lederne og medarbejderne til at følge op og følge med.

Det er målet, at vi alle kommunikerer efter følgende principper - ikke kun "op og ned" i systemet, men i alle henvendelser:

- Mailens emnefelt skal afspejle det faktiske indhold. Fortsæt ikke "blind" på mailtråde med en dårlig emnetekst eller med samme emne, når indholdet har taget en ny retning.
- Af alle mails skal det fremgå tydeligt, hvad vi forventer af modtageren – så konkret, som det kan lade sig gøre.
- "cc" betyder aldrig andet end "til orientering" – hvis der er et tvivsspørgsmål, der skal afklares, eller noget bestemt, kopimodtageren skal forholde sig til, skal det tydeligt fremgå af en direkte adresseret mail.
- Når teamlederen eller afdelingschefen sender en opgave, så melder du tilbage, at opgaven er modtaget. Det kan være meget kort, fx bare "ok", eller "modtaget".

- Såfremt opgaven indeholder en tidsfrist, melder du allerede ved modtagelsen tilbage, hvis du vurderer, at der er problemer med fristen. Hvis opgaven undtagelsesvis er stillet til en gruppe, melder I tilbage, hvem i gruppen, der har "taget" den. Hvis der er andre uklarheder, sørger du for at få dem afklaret hurtigt.
- Når du har løst opgaven, melder du dette tilbage. Enten i form af "cc" ved et svar, der sendes til en anden, eller på anden passende vis.
- Hvis en tidsfrist ikke kan overholdes, melder du det tilbage i god tid, inden fristen indtræffer. Hvad "god tid" er, afhænger af fristen, men ofte vil det svare til en lille uge.

BETJENING: BORGERE – POLITIKERE - MEDIER



Telefonvagter

Aabenraa Kommune har besluttet, at der ydes en høj service med 39 timers ugentlig telefontid. Det er vigtigt, at telefonerne ikke ringer uden at blive besvaret. Sørg derfor for, at din telefon er stillet om, når du ikke er på din plads.

Alle tre teams har organiseret en vagtordning for telefonen. Spørg dine kollegaer eller din teamleder om, hvordan ordningen er organiseret.

Fysisk borgerbetjening

Som udgangspunkt foregår borgerbetjeningen ved ståbordene på reposen eller i et mødelokale.

Borgere og andre eksterne tages kun med på kontoret, når det ikke generer kollegaer.

Når vi møder borgere på gangen eller på reposen, beder vi dem vente på reposen. Den, der har den første kontakt, sørger for, at den rette person kommer ud på reposen og betjener eller henter borgeren.

Kommunikation på tysk eller engelsk

Når en borger henvender sig på et andet sprog end dansk, har vi som kommune en forpligtigelse til at hjælpe borgeren med at få behandlet sit anliggende.

Og vi har som myndighed en forpligtigelse til at sørge for, at en sag er fuldt oplyst, dvs. vi skal også forstå, hvad borgeren vil.

Vi skal derfor gøre vores bedste for at hjælpe borgerne med at forstå sagen og komme med oplysninger.

Vi kommunikerer mundtlig på engelsk og tysk efter bedste evne i teamet/afdelingen.

Skriftlig kommunikation som led i sagsbehandlingen skal altid være på dansk fra vores side. Den kan (hvis vi kan og omfanget er rimeligt) ledsages af en forklaring på engelsk eller tysk, med henvisning til, at den danske tekst er retsgyldig.

Anden, uformel kommunikation, fx om informationsmateriale, mødeaftaler eller andet – som ikke er led i sagsbehandling! - kan være på engelsk eller tysk, uden at der nødvendigvis skal være en dansk version.

Dagsordenspunkter til de politiske udvalg

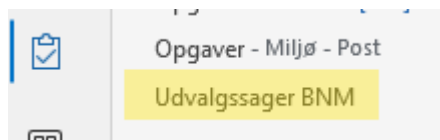
Oftest "fødes" dagsordenspunkterne i forvaltningen. Det er hver sagsbehandlers ansvar at gøre sig bekendt med, hvilke typer sager fra eget område, der skal forelægges politisk. Det er også sagsbehandlerens opgave at sørge for, at en sag bliver bragt "på vej" til udvalget.

Det er meget vigtigt, at din teamleder ved besked, så snart du har en sag "på vej". I lederteamet har forberedelse og planlægning af sager til udvalgene meget høj prioritet.

Et dagsordenspunkt gennemgår en lang procedure, inden det bliver forelagt udvalget. Hvert led i proceduren har en væsentlig funktion. Det er sagsbehandleren, der sørger for en given sags indhold og formulerer dagsordensteksten. Du følger kommunens [vejledning](#) herom. Til sagsbehandlerens opgave hører også at gøre sig bekendt med dagsordensfrister og sørge for, at sagen kommer på rettidigt (det gælder også for Økonomiudvalget og Byrådet, hvis det er nødvendigt for sagen).

Proceduren for dagsordenspunkter, regler og tips til at skrive punkter mv. er beskrevet for hele Plan, Teknik & Miljø på medarbejderportalen – link er [her](#).

For afdelingen har vi en delt Outlook-opgave, hvor I kan se, hvilke sager der allerede planlægges forelagt udvalgene, og hvornår de interne frister er.



En vigtig detalje, som der ikke har været fokus på tidligere: sagsbehandleren skal altid selv tjekke bilagene for webtilgængelighed og konvertere bilag til dagsordenspunkter til pdf – det gør systemet ikke selv!

Ved udarbejdelse af kortbilag sørg for, at det er tydeligt og forsynet med sigende signaturforklaring.

Udarbejder du slides eller andet materiale, der skal præsenteres på udvalgmødet, skal det være journaliseret i Acadre på den sag, hvor dagsordenspunktet også ligger.

• Dagsordenspunkter til UBU - proces

Fristerne beskrives her med udgangspunkt i UBU. Tilsvarende gælder for andre udvalg.

Jo mere politisk vinklet eller på anden måde "særlig" en sag er, jo tidligere skal den ind over teamlederens og afdelingschefens skrivebord, så der rent faktisk er tid til at bearbejde indstillingen.

Alle eventuelle afvigelser fra tidsplanen skal aftales på forhånd.

Sagsbehandler orienterer teamlederen om, at der er et punkt på vej, så snart hun/han ved det.



Hvis sagen har et økonomisk indhold, skal sagsbehandler afklare indhold og formulering med økonomikonsulenterne.



Teamlederen ser det færdige dagsordenspunkt inkl. alle bilag så rettidigt, at det kan bearbejdes helt færdigt, inden det går videre.



Afdelingschefen ser dagsordenspunktet inkl. alle bilag, efter det er godkendt af teamlederen. Ved simple sager senest torsdag formiddag (13 dage inden mødet); tidligere, hvis sagen er kompliceret / politisk interessant eller lignende. Formen er underordnet, fx bare sagsnummeret.



Sagsbehandleren og teamlederen skal have tid til at tilrette sagen torsdag eftermiddag (hvis ikke, skal der på forhånd aftales andre tidspunkter).



Afdelingschefen sender til direktøren til godkendelse senest om fredagen. Det kan afføde ønsker om

ændringer.



Efter godkendelsen beder afdelingschefen sagsbehandler sætte sagen i kø. Køfrist er mandag kl. 12



Direktør og udvalgsformand afholder formøde om dagsordenen om onsdagen (1 uge inden UBU-mødet)



Dagsordenen sendes ud til politikerne og offentliggøres som regel om torsdagen inden mødet.



UBU-mødet afholdes om onsdagen ugen efter.

Kommunikation med politikere

Bliver du kontaktet af en politiker, er det første, du skal gøre, at finde ud af, om politiker ringer i egen sag (fx byggesag eller miljø sag på egen ejendom), eller i rollen som politiker. Der findes også en "melleform", når en politiker fx samtidig er formand hos et forsyningsselskab og kontakter os i denne funktion. Du må gerne – og bør – spørge ind til, i hvilken rolle han/hun kontakter dig – det er vigtigt ift. dine videre handlinger.

Når en politiker kontakter dig i rollen som politiker

- Mundtligt / telefonisk: du siger, at du har fået at vide, at denne kontakt skal foregå igennem direktøren og beder politikerens at kontakte Ditte Lundgaard Jakobsen.
- På mail: du sender mailen til din teamleder, som sørger for det videre. Du svarer ikke på mailen.

Når en politiker kontakter dig i egen sag

- Du behandler sagen som enhver anden sag
- Du orienterer din teamleder om, at sagen eksisterer / starter / eller hvad kontakten nu handler om.

Når en politiker kontakter dig som fx formand for forsyningsselskab

- Hvis det alene handler om faktuelle oplysninger, kan du svare og orientere din teamleder.
- Hvis det "lugter af" politik eller du føler dig det mindste utryk, svarer du, at du må henvise til din teamleder eller til afdelingschefen.

Medier og udtalelser til journalister

I Aabenraa Kommune ønsker vi, at medarbejderne bidrager til en god og positiv mediedækning af kommunen.

Konkret hjælp kan hentes ved henvendelse hos kommunikationsmedarbejderne i Byråds- og Direktionssekretariatet. Der er også meget hjælp at hente på medarbejderportalen under Hjælp til alle – [Kommunikation](#).

Principper i afdelingen:

- Har du en idé til en god historie, så gør din teamleder opmærksom på den og prøv, om den kan blive til noget.
- Du skal løbende være opmærksom på, om en sag kan have politisk relevans eller kan udløse uheldig medieomtale.
Hvis det vurderes at være tilfældet, orienterer du teamlederen og afdelingschefen omgående, så vidt muligt med en vurdering af situationen og forslag til videre handling. Lederen aftaler

med dig, hvordan sagen og kommunikationen i sagen skal håndteres. Lederen afgør, om direktøren, udvalget, borgmesteren og/eller kommunikationsteamet skal inddrages. Som udgangspunkt forbliver selve sagen/sagsbehandlingen hos medarbejderen.

- Når du udtaler dig til pressen, orienteres teamlederen og afdelingschefen omgående, og helst på forhånd.
- **Ingen** medarbejder **har pligt** til at ytre sig i medierne. Mediekontakt kan altid "sendes opad". Du må gerne udtale dig til medierne, så længe der er tale om faktuelle oplysninger i ukritiske sager indenfor eget område eller når der kommunikeres i "gode historier" fra eget område. Hvornår sager betragtes som kritiske/ukritiske, aftales i det enkelte team. Husk spillereglerne og andre gode værktøjer på medarbejderportalen, fx "[Hvad gør jeg, når journalisten ringer](#)".

Alle ovenstående punkter gælder, når du udtaler dig som ansat i kommunen. Din ytringsfrihed som privatperson er ikke berørt heraf, men du skal altid huske, at du er underlagt tavshedspligt for visse typer oplysninger. Læs mere herom i kommunikationspolitikken på medarbejderportalen.