



23. april 2018
Side 1 af 1

Borgmesterens Afdelings svar på 10-dages forespørgsel fra Liberal Alliance om skjulte kommunale telefonnumre

- 1. Hvilke afdelinger og medarbejdergrupper i Aarhus Kommune ringer med hemmeligt nummer, når de henvender sig til borgeren?*

Borgmesterens Afdeling benytter ikke hemmelige telefonnumre.
(svar på spørgsmål 2 og 3 er derfor ej relevante)

- 4. Fastsætter de kommunale institutioner deres telefontid efter borgernes hverdag eller efter andre hensyn?*

Aarhus Kommunes koordinerede kørselstilbud drives af Borgmesterens Afdeling, og her er telefontiderne af hensyn til borgerne fastsat til kl. 6 – 22 på alle hverdage.

- 5. Hvad er årsagen til, at byrådsmedlemmernes kommunale mailadresse og offentligt betalte telefonnummer må være hemmelig for offentligheden?*

Alle byrådsmedlemmers mailadresser kan findes via aarhus.dk/politik. Det er op til det enkelte byrådsmedlem at beslutte, om vedkommende vil hemmeligholde sit telefonnummer.

De øvrige magistratsafdelingers svar på spørgsmål 1-4 er vedlagt på de følgende sider.

Christian Mølgaard
Juridisk chef

BORGMESTERENS AFDELING

HR og Jura
Aarhus Kommune

Byrådssekretariatet
Rådhuspladsen 2
8000 Aarhus C

Direkte telefon: 89 40 22 47

Direkte e-mail:
kbn@aarhus.dk

Sag: 18/018810-8
Sagsbehandler:
Kasper Bang Nielsen



Svar fra MSB på 10-dages forespørgsel fra LA om skjulte kommunale telefonnumre

16. april 2018
Side 1 af 3

1. Hvilke afdelinger og medarbejdergrupper i Aarhus Kommune ringer med hemmeligt nummer, når de henvender sig til borgeren?

a. IP-telefoner

Sociale Forhold og Beskæftigelse er i øjeblikket ved at udfase IP-telefoner, for at erstatte dem med mobiltelefoner. Dags dato er der 543 IP-telefoner tilbage i magistratsafdelingen – sammenlignet med 2.800 i 2014.

Alle IP-telefoner er indstillet til at ringe med skjult nummer.

b. Mobiltelefoner

De fleste afdelinger i Sociale Forhold og Beskæftigelse er nu gået over til at bruge mobiltelefoner i kommunikationen med borgerne. Det er den enkelte afdeling der bestemmer, om deres mobiltelefoner skal ringe med skjult nummer. Der findes derfor ikke nogen opgørelse over, hvor mange mobiltelefoner der ringer med skjult nummer.

Ved levering er alle mobiltelefoner som standard sat til IKKE at skjule nummeret.

I flere af de afdelinger som har valgt at skjule medarbejdernes direkte nummer, vil borgeren i stedet se den pågældende afdelings fællesnummer. Disse numre vil enten have et decideret omstillingssystem eller være bemandet, så borgeren nemt kan få fat i sin sagsbehandler.

2. Hvad er årsagen til, at de afdelinger og medarbejdergrupper ringer med hemmeligt nummer?

Generelt gælder det for både Socialforvaltningen og Beskæftigelsesforvaltningen, at de fleste sagsbehandlere har en mere eller mindre fast telefontid. Det skyldes, at de i den resterende arbejdstid har møder med borgerne, hvor de ikke vil kunne tage telefonen.

a. Socialforvaltningen

Langt størstedelen af Socialforvaltningens medarbejdere har mobiltelefoner, der som standard er sat til ikke at skjule telefonnummeret (se ad 1).

Der er ikke fastsat generelle retningslinjer for, hvornår medarbejderne i Socialforvaltningen må ringe med skjult nummer. Det er således op til den lokale ledelse at beslutte, om der er forhold på arbejdspladsen, der medfører, at det kan være formålstjenligt at ringe med skjult nummer. Det kan for eksempel være nødvendigt at skjule en medarbejders

SOCIALE FORHOLD OG BESKÆFTIGELSE

It & Digitalisering
Aarhus Kommune

It & Digitalisering

Jægergården, Værkmestergade
15 B
8000 Aarhus C

Telefon: 89 40 20 00

E-mail:

it@msb.aarhus.dk

Direkte e-mail:

jekc@aarhus.dk

www.aarhus.dk/msb

Sag: 18/018824-2

Sagsbehandler:

Jeppe Kirkegaard



telefonnummer af sikkerhedsmæssige årsager (fx borgere med personfarlig adfærd) eller af hensyn til arbejdets tilrettelæggelse (i forhold til borgere med chikanøs adfærd).

16. april 2018
Side 2 af 3

Det er altid muligt at kontakte Socialforvaltningen via kommunens hovednummer og anmode om at tale med en bestemt medarbejder – fx egen sagsbehandler, ligesom borgerne altid kan rettes henvendelse ved e-mail, brev m.v. Socialforvaltningens kontaktoplysninger findes på kommunens hjemmeside.

b. Beskæftigelsesforvaltningen

IP-telefoner i Beskæftigelsesforvaltningen har altid været opsat med hemmeligt telefonnr. Forvaltningen er i gang med at udskifte de sidste IP-telefoner med mobiltelefoner, der som standard ikke er indstillet til at skjule nummeret ved opkald til borgere.

Flere der afdelinger har valgt at oplyse afdelingens hovednummer, når en borger ringes op. Borgeren kan kontakte afdelingen på dette hovednummer, og kan via dette hovednummer omstilles til en sagsbehandler.

Efter maj 2018 vil der derfor altid blive oplyst et telefonnummer, hvor borgeren kan ringe tilbage på.

3. Hvordan kan borgeren komme i kontakt med f.eks. deres sagsbehandler, hvis vedkommende henvender sig anonymt?

Jf. svaret på spørgsmål 1, vil mange af de afdelinger som har valgt at skjule medarbejdernes direkte nummer have sat telefonerne op, så borgeren i stedet ser den pågældende afdelings fællesnummer.

Borgeren kan efterfølgende ringe tilbage til dette nummer.

4. Fastsætter de kommunale institutioner deres telefontid efter borgernes hverdag, eller efter andre hensyn?

Sociale Forhold og Beskæftigelse afholder hvert år tælleuge, hvor alle borgerhenvendelser registreres. Resultaterne giver et billede af, hvilke kanaler borgerne bruger, når de henvender sig til magistratsafdelingen – digital post, telefonopkald, personligt fremmøde etc. Derudover viser tælleugens resultater, hvornår flest borgere henvender sig. Disse data inddrages i tilrettelæggelsen af åbningstider og telefontider.

a. Socialforvaltningen

Socialforvaltningen er en stor organisation med mange forskellige indgange for borgerne. Der er ikke fastsat generelle retningslinjer for telefontider ved



de forskellige indgange i forvaltningen. Borgerne kan finde de relevante kontaktoplysninger – herunder telefontider - på kommunens hjemmeside.

16. april 2018
Side 3 af 3

I sager af uopsættelig karakter kan Socialforvaltningen kontaktes døgnet rundt - det kan fx være udrykningsteamet, der er et aften- og nattilbud til borgere i akut krise eller børn og ungevagten i akutte sager vedrørende børn og unge. Der er ligeledes mange af Socialforvaltningens institutioner og botilbud, der har et telefonnummer, hvor de kan kontaktes uden for den almindelige kontortid.

b. Beskæftigelsesforvaltningen

Telefontiden er bestemt efter borgernes og arbejdsgivernes hverdag og af hensyn til tilrettelæggelse af arbejdet. Telefonisk kontakt til Beskæftigelsesforvaltningen er muligt indenfor normal arbejdstid.



Svar fra MTM på 10-dages forespørgsel om skjulte numre

18. april 2018
Side 1 af 2

Teknik og Miljø, Aarhus Kommune har modtaget en 10-dages forespørgsel fra Liberal Alliance, som der hermed besvares. Teknik og Miljø besvarer de første 4 spørgsmål, da det 5 spørgsmål vedr. byrådsmedlemmers kommunale mailadresse og offentligt betalte telefonnummer, besvares hos Byrådsservice i Borgmesterens Afdeling.

TEKNIK OG MILJØ
Ledelsessekretariatet
Aarhus Kommune

Hvilke afdelinger og medarbejdergrupper i Teknik og Miljø ringer med hemmeligt nummer, når de henvender sig til borgeren?

Ingen af afdelingerne i Teknik og Miljø benytter hemmeligt nummer, når medarbejderne ringer til borgerne. Der benyttes enten visning af den enkelte medarbejders eget mobil nr. eller afdelingens officielle hovednummer.

Ledelsessekretariatet
Rådhuset
Postboks Pboks 36
8100 Aarhus C

Hvad er årsagen til, at de afdelinger og medarbejdergrupper ringer med hemmeligt nummer?

Der henvises til ovenstående svar.

Telefon: 89 40 20 00
Direkte telefon: 89 40 25 06

E-mail:
post@mtm.aarhus.dk
Direkte e-mail:
mahpe@aarhus.dk
www.aarhus.dk

Hvordan kan borgeren komme i kontakt med f.eks. deres sagsbehandler, hvis vedkommende henvender sig anonymt?

Borgerne har altid mulighed for at kontakte Teknik og Miljø på et af de officielle telefonnumre. Når borgeren oplyser hvilken adresse eller sagsnummer, sagen omhandler, vil omstillingen altid kunne hjælpe borgeren med at finde frem til den rette sagsbehandler.

Sag: 18/018825-4
Sagsbehandler:
Maria Hede Pedersen

De fleste henvendelser til Teknik og Miljø drejer sig om spørgsmål angående en konkret lokalitet – det kan eksempelvis være spørgsmål angående fjernvarme, affaldshåndtering, byggesager, lokalplaner mv.

Fastsætter de kommunale institutioner deres telefontid efter borgernes hverdag, eller efter andre hensyn?

I Teknik og Miljø er telefontiden i funktioner med direkte borgerkontakt fastsat ud fra hensyn til borgerne samt den normalt gældende kontortid.

Der trækkes løbende statistikker på ventetider, mistede telefonopkald, samtalelængder m.v. Statistikkerne giver et billede af behovet, og telefontiden fastlægges efter dette og justeres ved behov.

Herudover er der nogle funktioner med døgnberedskab, jf. nedenstående.



18. april 2018
Side 2 af 2

AffaldVarme Aarhus

I AffaldVarme Aarhus er telefontiden fastsat ud fra hensyn til kunderne, driftsforhold og den normalt gældende kontortid.

AffaldVarme Aarhus kan dog kontaktes døgnet rundt enten telefonisk eller elektronisk. Telefonisk kontakt sker via døgnvagten, hvor der kan opnås kontakt til driftspersonalet året rundt udenfor den normale åbningstid. Herudover kan virksomheder (f.eks. VVS virksomheder) kontakte AVA fra klokken 7.00 samt virksomheder med adgang til forbrændingsanlægget i tidsrummet fra 6.00 – 16.00.

Miljøvagten

På miljøområdet er der ligeledes et døgnberedskab, der kan tilkaldes via Østjyllands Brandvæsen. Fem medarbejdere fra Center for Miljø og Energi indgår i Miljøvagten.

Parkering

Langt størstedelen af parkeringshenvendelser sker via online selvbetjeningsløsninger (klagesystem, p-licens til selve p-system og mail). Opkald uden for kontorets telefonåbningstid går på en telefonsvarer, hvor der informeres om telefontiden.

Der er desuden 24 timers dækning af fejltelefonen på parkeringsautomater samt vagttjeneste på selve automaterne kl. 05-22 (mandag-fredag), og kl. 07-17 (lørdag – søndag). Hvis en borger ringer, så bliver borgeren straks oplyst om forventet svartid. Borgeren får mulighed for at indtaste sit telefonnummer, hvorefter telefonsystemet automatisk ringer til borgeren, når det bliver borgerens tur.



Besvarelse af 10-dages forespørgsel vedr. skjulte tlf.nr.

19. april 2018
Side 1 af 1

Spørgsmål 1: Hvilke afdelinger og medarbejdergrupper i Aarhus Kommune ringer med hemmeligt nummer, når de henvender sig til borgeren?

Svar: Sundhed og Omsorg har ca. 5000 telefoner. Da det ikke er muligt at foretage et centralt dataudtræk på, hvor mange telefoner der har skjult nummer, vil det kræve en forespørgsel ved hver enkel medarbejder.

Spørgsmål 2: Hvad er årsagen til, at de afdelinger og medarbejdergrupper ringer med hemmeligt nummer?

Svar: Når nogle medarbejdere i Sundhed og Omsorg foretager opkald anonymt skyldes det, at det daglige arbejde hos borgerne, med f.eks. plejeopgaver, ikke er foreneligt med mulighed for at andre borgere kan ringe til dem i arbejdstiden.

Spørgsmål 3: Hvordan kan borgeren komme i kontakt med f.eks. deres sagsbehandler, hvis vedkommende henvender sig anonymt?

Svar: Der er i Sundhed og Omsorg etableret En Indgang, som borgerne kan benytte til afklaring af konkrete spørgsmål og hvor der kan afleveres besked om, at man gerne vil kontaktes. Der er ligeledes mulighed for at kontakte den lokale hjemmepleje på hovednumrene hertil.

Spørgsmål 4: Fastsætter de kommunale institutioner deres telefontid efter borgernes hverdag, eller efter andre hensyn?

Svar: Telefontiderne er fastlagt efter de ansattes arbejdstider, som udgangspunkt fra 08.00 – 15.00. Der er døgndækning på plejehjemmene, som altid kan kontaktes.

SUNDHED OG OMSORG

Ledelsessekretariat
Aarhus Kommune

Ledelsessekretariat

Rådhuset, Rådhuspladsen 2
8000 Aarhus C

Telefon: 89 40 20 00
Direkte telefon: 41 85 50 75

Direkte e-mail:
sclas@aarhus.dk
www.aarhus.dk

Sagsbehandler:
Lasse Schmidt



Svar fra Kultur og Borgerservice på 10 dages forespørgsel fra LA vedr. brug af skjulte kommunale telefonnumre

16. april 2018
Side 1 af 2

1) Hvilke afdelinger og medarbejdergrupper i Aarhus Kommune ringer med hemmeligt nummer, når de henvender sig til borgeren?

Praksis i Kultur og Borgerservice er at man ikke benytter sig af hemmeligt nummer.

Såfremt det sker at en medarbejder benytter sig af hemmeligt nummer vil det almindeligvis skyldes en utilsigtet fejl i opsætningen af telefonen eller telefonnummeret.

2) Hvad er årsagen til, at de afdelinger og medarbejdergrupper ringer med hemmeligt nummer?

Se svar under spørgsmål 1.

3) Hvordan kan borgeren komme i kontakt med f.eks. deres sagsbehandler, hvis vedkommende henvender sig anonymt?

Se svar under spørgsmål 1.

4) Fastsætter de kommunale institutioner deres telefontid efter borgernes hverdag, eller efter andre hensyn?

Medarbejderne i Kultur og Borgerservice er generelt tilgængelige på telefonen i normal arbejdstid.

Herudover kan Borgerservice og bibliotekerne kontaktes i hverdage i tidsrummet kl. 9-16 og torsdage kl. 9-18

Den Digitale Hotline som vejleder i de digitale selvbetjeningsløsninger, som kommunerne og andre myndigheder stiller til rådighed kan kontaktes mandag-torsdag kl. 8-20, fredag kl. 8-16, søndag kl. 16-20. Den Digitale

**KULTUR OG
BORGERSERVICE**

Sekretariatet
Aarhus Kommune

Sekretariatet
Rådhuset
8000 Aarhus C

Telefon: 89 40 23 81
Direkte telefon: 89 40 23 85

E-mail:
post@mkb.aarhus.dk
Direkte e-mail:
krhj@aarhus.dk
www.aarhus.dk

Sagsbehandler:
Kristian Harbo Jeppesen



Hotline er et samarbejde mellem 36 kommuner, hvor Aarhus Kommune er en af.

16. april 2018
Side 2 af 2



Borgmesterens Afdeling

Byrådsservice

19. april 2018
Side 1 af 2

Besvarelse af 10-dages forespørgsel fra LA om skjulte kommunale telefonnumre

- 1. Hvilke afdelinger og medarbejdergrupper i Aarhus Kommune ringer med hemmeligt nummer, når de henvender sig til borgeren?**

Pladsanvisning og Elevadministration i Børn og Unge.

- 2. Hvad er årsagen til, at de afdelinger og medarbejdergrupper ringer med hemmeligt nummer?**

Der ringes med hemmeligt nummer, fordi Pladsanvisningen og Elevadministrationen ønsker, at den telefoniske dialog mellem Pladsanvisningen og borgerne finder sted i telefontiden, som er mandag, tirsdag og torsdag fra kl. 9.00-11.00 og torsdag fra kl. 16.00-17.15. Herved sikres det, at der sker en effektiv behandling af borgerens ansøgninger om dagtilbudspladser, økonomisk friplads mv., ligesom Pladsanvisning og Elevadministrations budget er fastlagt efter en begrænset telefontid.

Borgerne kan komme i kontakt med Pladsanvisning og Elevadministration hele døgnet via digital post. Hvis de anmoder via digital post om at blive ringet op, vil de blive ringet op, når det er muligt – også hvis det er uden for telefontiden.

Borgerservice kan kontaktes med generelle spørgsmål om pladsanvisning, økonomiske fripladser mv. mellem kl. 9 og kl. 16, dog til kl. 18 om torsdagen via telefonen. For personlig henvendelse fra kl. 10.

- 3. Hvordan kan borgeren komme i kontakt med f.eks. deres sagsbehandler, hvis vedkommende henvender sig anonymt?**

Borgeren kan komme i kontakt med Pladsanvisningen og Elevadministrationen via en opringning til Borgerservice, som

BØRN OG UNGE

Stabe
Aarhus Kommune

Ledelsessekretariatet
Rådhuspladsen 2
8000 Aarhus C

Telefon: 89 40 20 00
Direkte telefon: 89 40 34 01

Direkte e-mail:
lmr@aarhus.dk

Sag: 18/018826-5
Sagsbehandler:
Lene Mosedal Rasmussen



herefter stiller videre til den aktuelle sagsbehandler inden for telefontiden.

19. april 2018
Side 2 af 2

4. Fastsætter de kommunale institutioner deres telefontid efter borgernes hverdag, eller efter andre hensyn?

Telefontiden er fastsat således, at der er mulighed for at komme i kontakt med Pladsanvisningen og Elevadministrationen både om formiddagen og en enkelt dag sent på eftermiddagen ud fra et ønske om at tilgodese så mange som muligt.

Med venlig hilsen

Thomas Medom
rådmand

/

Jan Præstholt
direktør