

2017



Service i samspel

ALLERØD KOMMUNE



SERVICE I SAMSPIL

GENERELT

Allerød Kommune har over 100 ejendomme, der rummer mange former for aktiviteter. Inden for de givne rammer arbejdes der for at stille de bedst mulige faciliteter til rådighed for borgere, brugere og besøgende, og for at yde en god service til alle. jf. ejendomsstrategien

På skoler og i daginstitutioner, haller og svømmehaller er det de tekniske servicemedarbejders primære opgave at sikre velholdte og velfungerende fysiske rammer. Opgaverne er både tekniske, praktiske og administrative og omfatter en bred vifte af konkrete, aftalte ydelser.

Mange opgaver er ens, uanset anlægget eller ejendommen. Det gælder fx at rense tagrender, skifte elpærer og at udføre mindre reparationer. Andre opgaver afhænger af den konkrete ejendoms funktioner.

For at medarbejderne let kan finde den relevante informationer er der etableret en digital værktøjskasse. Her findes information om indkøbsaftaler, rengøringsaftaler, brand osv. Herudover er der for ejendomstyper udarbejdet opgavelister over hvilke aktuelle opgaver der er på den enkelte ejendom. Ideen er at samle og registrere både faste opgaver og brugernes løbende bestillinger på en fælles, digital platform. Det sikrer, at opgaverne tildeles medarbejdere med de rette kompetencer, og at der sker en prioritering på tværs af ejendommene.

Den digitale værktøjskasse skal understøtte, at der leveres samme service på tværs af kommunen.

For Allerød Kommune er samspillet og dialogen med dem, vi servicerer, afgørende. Særligt i haller og svømmehaller, hvor en del opgaver skal varetages af brugerne og foreningerne selv. Generelt lægger vi stor vægt på en positiv afstemning af forventningerne og på at skabe forståelse for snitfladerne mellem brugernes og de tekniske servicemedarbejders opgaver.

På skoler, i daginstitutioner, haller og svømmehaller er arbejdsdelingen grundlæggende:

Den tekniske servicemedarbejder har ansvaret for, at de fysiske rammer fungerer med lyd, lys, varme, alarmer, låse, m.v., at det aftalte udstyr er til stede, og der er opsat klare instruktioner til brugerne I alle ejendomme, uanset funktion, sikrer den tekniske servicemedarbejder, at bygninger, og installationer fungerer og er i god stand. Det omfatter løbende reparationer og vedligeholdelse af ejendommen ude og inde, og en effektiv og besparende energistyring af el, vand, varme og ventilation.

Opgaveporteføljen omfatter også alarmsystemer og brandmateriel, indsamling og sortering af affald samt saltning og snerydning ved hovedindgangen. Den tekniske servicemedarbejder

sikre, at det aftalte udstyr og inventar er til rådighed i forbindelse med fritidsbrug eller udlejning af lokaler.

Rengøringen, varetages af rengøringsfirmaet i henhold til servicemanual for lokaliteten. Den rengøringsansvarlige kontrollerer, at kommunen får den aftalte ydelse i forhold til servicemanualen. Derudover har den tekniske service medarbejder mindre renholdelsesopgaver.

Brugerne har generelt ansvaret for at opsætte udstyr, stille det på plads igen efter brug og efterlade lokalerne ryddelige. Det gælder fx bolde og net i hallerne, svømmefødder og banetov i svømmehallerne samt borde, stole og AV-udstyr i mødelokaler. Også i forbindelse med arrangementer er det brugernes ansvar at opsætte og efterfølgende nedtage udstyr. Brugere, der lejer lokaler, har selv ansvaret for at opstille fx bander, borde og stole, klargøre AV-udstyr og efterfølgende at rydde op og gøre rent. Alternativt kan disse ydelser tilkøbes ved henvendelse til den tekniske servicemedarbejder

Af hensyn til brugernes sikkerhed eller risiko for skader på udstyret er der enkelte undtagelser fra dette princip. Det gælder bl.a. opsætning af foldevæggen i Lyngehallen. Disse opgaver varetages af den tekniske servicemedarbejder. Det fremgår af skilte og vejledninger, hvorvidt udstyr kun må betjenes af det tekniske personale.

For at gøre det så nemt som muligt for brugerne at løse deres del af opgaverne, er der opsat skilte og instruktioner og den tekniske medarbejder kan give mundtlig vejledning.

KOMMUNIKATION OG FRISTER

Der gives tilbagemelding på opgaveløsningen indenfor 3 arbejdsdage

- Alle løbende indberettede opgaver søges løst inden for 14 dage
- Ved akut opståede skader løses disse med det samme, hvis det vurderes, at det er nødvendigt af sikkerhedshensyn eller nødvendigt for, at skoler/idrætsanlæg/institutionen kan anvendes til det primære formål.
- Ved større opgaver indarbejdes disse i en års- og virksomhedsplan.
- At der over året sker aktiv koordinering med brugerne gennem brugerråd og virksomhedsledere.

OPGAVER PÅ SKOLER OG DAGINSTITUTIONER

Den tekniske servicemedarbejder sørger for, at ejendommene er velholdte og har rene, sikre og velfungerende faciliteter, som gør dem til et rart sted at opholde sig for såvel børn som voksne.

Den tekniske servicemedarbejder tager sig af alle kerneopgaverne (se ovenfor) og løser derudover en lang række mindre, løbende opgaver af praktisk og administrativ karakter. Det

er fx pakning af mælk på skolerne, småindkøb, lejlighedsvis rengøring af kælder- og teknikrum samt bud- og post-opgaver. Disse opgaver fremgår af opgave skemaer, som der er løbende dialog om

OPGAVER I HALLER

Den tekniske servicemedarbejder sørger for, at ejendommene er velholdte og har rene, sikre og velfungerende faciliteter, som gør dem til et rart sted at opholde sig for såvel børn som voksne.

Den tekniske servicemedarbejder tager sig af alle kerneopgaverne (se ovenfor) og løser derudover en lang række mindre, løbende opgaver af praktisk og administrativ karakter

Udover at varetage kerneopgaver (se ovenfor) understøtter de tekniske servicemedarbejdere, at hallernes mange brugere bliver mødt af klargjorte haller. Det gælder både i dag- og aftentimer og på søn- og helligdage.

Bl.a. sørger de tekniske servicemedarbejdere for vask og vedligehold af halgulvet, afrensning af harpiks, generel oprydning og rengøring samt servicering af kaffemaskiner, hjælpemidler og udstyr. De tekniske servicemedarbejdere holder også opsyn med de brandtekniske forhold og hjælper med udlån af lokaler til foreninger. Disse opgaver fremgår af opgave skemaer, som der er løbende dialog om

Foruden kerneopgaverne løser den tekniske servicemedarbejder bl.a. disse opgaver i hallerne:

Hallen: Vaske, svabe og pletrense halgulvet for harpiks, tyggegummi, klistermærker fra fjerbolde m.v.

Renholdelse: Rense harpiks af mål og dommerbord m.v., vaske bænke, støv hal-lamper af, tømme skraldeposer.

Sikkerhed: Efterse brandtekniske forhold.

boldpumpe m.v.)

Organisering: Vejledning i lokalebooking, daglig kontakt til forpagter, foreninger mv.

Drift: Rydde op, afkalke kaffemaskine, påfylde papir og sæbe. Disse opgaver fremgår af opgave skemaer, som der er løbende dialog om

Eftersyn og service: Efterse udstyr, servicere hjælpemidler (hal-ur, AV,

OPGAVER I SVØMMEHALLER

Den tekniske servicemedarbejder sørger for, at ejendommene er velholdte og har rene, sikre og velfungerende faciliteter, som gør dem til et rart sted at opholde sig for såvel børn som voksne.

Hygiejne, sikkerhed og stor teknisk indsigt er afgørende parametre i driften af Allerød Kommunes svømmehaller. Ved siden af kerneopgaverne med reparationer, vedligehold og energistyring (se ovenfor) overvåger de tekniske servicemedarbejdere, at svømmehallens faciliteter overholder tilsynsmyndighedernes krav.

Derudover foretager de service- og sikkerhedseftersyn af installationer og anlæg samt prøvetagning af badevand, rensning af filtre m.v.

Opgaveporteføljen rummer også mange administrative opgaver i forhold til personale, information og vejledning til svømmehallens brugere, indkøb, afholdelse af kurser m.v.

Foruden kerneopgaverne løser den tekniske servicemedarbejder bl.a. disse opgaver i svømmehallerne:

Myndighedstilsyn: Hygiejne, brand, politi, arbejdstilsyn.

Service: Ventilation, katodisk beskyttelse, afsyring, gasfyr, el-sikkerhed m.v.

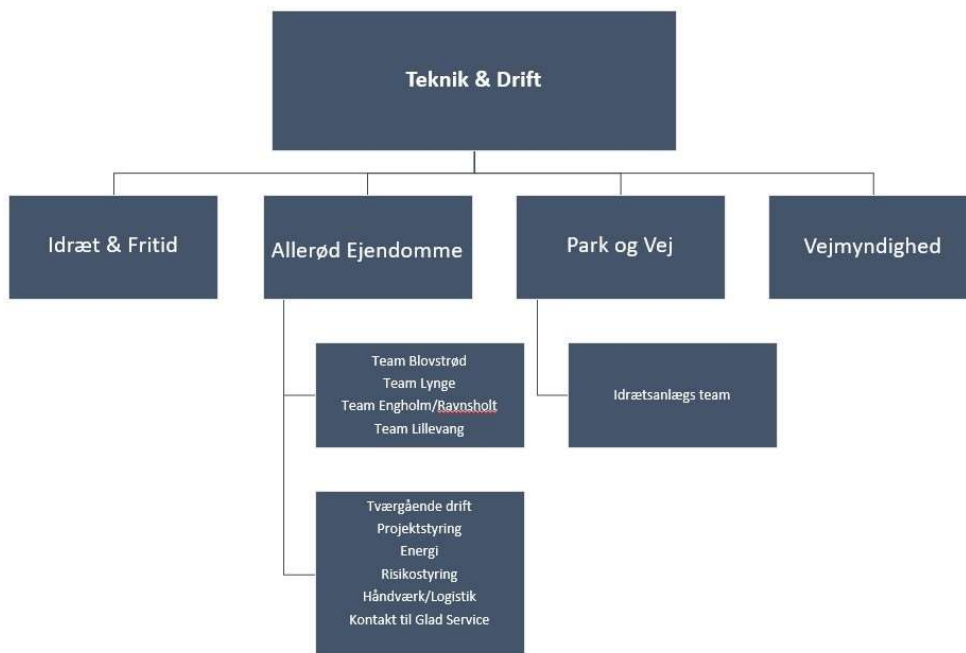
Kommunikation: Kontakt til brugergrupper/-foreninger, opdatering af infoskærm, opslag og vejledninger m.v.

Tekniske opgaver: Vandprøver,

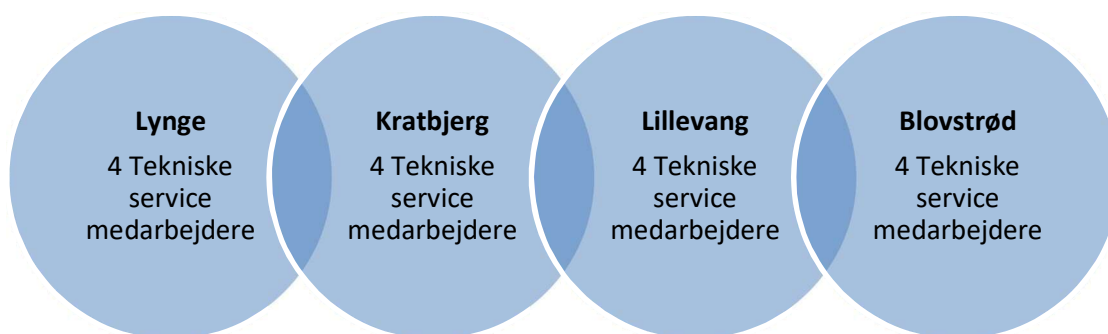
vedligeholdelse af analyseudstyr, udfyldelse af driftsjournaler, opfyldning af tanke, udskiftning af div. membraner, slanger, pakninger m.v., rensning af filtre, bundsugning af bassiner, tjek af førstehjælps-/genoplivningsudstyr m.v. Disse opgaver fremgår af opgave skemaer, som der er løbende dialog om

Organisering:

Allerød Ejendomme er organiseret i 4 teams, der er tildelt hver deres ejendomme. Derudover er der centrale ressourcer til at understøtte ejendommene i forhold til tekniskanlæg, risikostyring mv.



De 4 teams pr februar 2017.



Hvert team har tilknyttet en række ejendomme som de har ansvaret for:

Team Lynge:

Lyngehallen
Lynge skole
Maglebjergskolen
Børnehuset Elmedalen
Molevitten
Hobitten
Lyngehus
Lynge bibliotek

Team Kratbjerg:

Ravnsholtskolen + hal
Engholmskolen + hal
Kirsebærgården
Firkløveren
Socialpsykiatriens bosted
Vestvej (priv. børnehave)
Tandlægeklinik
Ravnsholt børneinst.,
Klub vest
Kontakten
Vestre Hus
FH Kantinen
FH Hallen

Team Lillevang:

Lillerødhallerne
Lillerød skole
Skovvangs stadion
Skovvangsskolen
Skovvang Plejecenter
Mimosen
Ørnevang Børnehus
SKOVEN 4
Kirkehavegård
Centerhallen
Lillerød Børnehus
Allerød Bio
Mungo Park
Integrationshuset


Team Blovstrød:


Blovstrødhallen
Blovstrød skole
Kongevejsskolen
Blovstrød svømmehal
Blovstrød børnehus
Klatretræet (klub, udleje)
Allerød Idrætspark
Allerød Tennispark

Opgavestyring:

Opgavestyringen sker gennem den digitale værktøjskasse, der dels samler og dokumentere opgaveløsningen på den enkelte ejendom og dels fungerer som central vidensbank i forhold til information om ejendommene.

Allerød Ejendomme
Den digitale værktøjskasse



GENERELT	DRIFT	SIKKERHED	PROJEKT - PROJEKTERING	ANLÆG - BYGGESAG - D/V
Link og henvisninger Porteføljestyring og Benchmarking Serviceleverancer Bestil via e-service	Bygningsdrift og dokumentation D/V planlægning D/V budget Idriftsætning og D/V Driftsmøde Bygningssyn DBD ejendomsdrift Rotteanmeldelse Håndværkerliste	Forsikringer Ny entrepriseforsikring Ny projektforsikring Forsikringsanmeldelse Forsikringsbetingelser	Projekter Faseopdeling af anlægsprojekter Byggeprogram Idéoplæg / Redegørelse Skitseprojekt Hovedprojekt Afl levering til drift Byggeregnskab ABR-aftale, Rådgiver	Udbud Tjekliste Udbud Retningslinjer ved udbud Udbudsbrev-entreprise D/V retningslinjer
Lokalebooking Link samling	Arbejdsopgaver Teknisk serviceleder Tagrende rens Graffiti Container Snerydning	Sikring Låsesystem Tyverialarm Brandalarmer Brandsyn Slukkæftersyn Video overvågning Varmt arbejde Evakueringsplaner Hjertestarter Sikringsgennemgang	Myndigheder Tjekliste Byggeandragende Opdatering BBR	Aftale Dokumenter Entreprisekontrakt ABT93 med tilføjelser AB92 med tilføjelser 1- og 5- års eftersyn Afhjælpning, mangler Mangelliste ifm. aflevering Afl leveringsprotokol Tro og Love erklæring
Generelle dokumenter Fuldmagt og underskrifter	Energi MinEnergi Lyskilder, Ejendomme			Kvalitetsstyring Tilsynsnotat Byggemodereferat Tegningsliste Tidsplan
Find info om bygninger via kort: 	Rengøring Rengøringstegninger ServiceManual Rengøring Måtteaftale fmTjek Rengøringskvalitet Forbrugsartikler			

Her kan informationen findes enten via kort, adresse eller emne. Neden for er vist et eksempel på en opgaveliste for en ejendom. Opgavelisten er dynamisk da opgaverne for ejendomme kan skifte over tid, som følge af eksempelvis ændret brug eller omlagte arbejdsgange.

Version 1.0 af opgavebeskrivelsen feb 2017.

Ejendom: Generel Uddrag pr feb 2017		Aktivitetsplan																		
Emne:		Frekvens																		
		dg	uge	14d	md	januar	februar	marts	april	maj	juni	juli	august	september	oktober	november	december	Lebende	Udført	Bemærkninger
Art	Aktivitetsbeskrivelse	Ansvar																		
Serviceopgaver:																				
Affaldshåndtering:																				
	Indsamling og bortskaftelse af: daglig renovation, storskrald, kemisk affald, pap samt opsortering og bortskaftelse af papir, fortrøligt papir, pap, flasker, glas, batterier, jern mv. og anbringelse af dette i relevante containere.	TSM	X																	
	Sørge for containere til storskrald efter behov	TSM			X															
	Flytte rundt med container, fra og til skraldemand	TSM			X															
	Kørsel af affald	TSM				X														
Post:																				
	Afhentning og aflevering af post	TSM																	X	
Opstilling/udlån til arrangementer, møder, prøver m.v. (herunder opsætning af IT-udstyr):																				
	Opbygning/opstilling af scene, borde, stole ved skolerelaterede arrangementer	TSM																		
	Borde, stole og strøm ved afholdelse af skoleprøver	TSM				X				X										
	Tråsløktion	TSM									X									
	Nalarbejde efter aftenarrangement	TSM																	X	
	Modtage rapporter fra brugere om fejl og mangler via mail	TSM	X																	
	Påtale af oprydningssansvar i samarbejde med ledelse	TSM	X																	
	Opstilling mm. til Folketings-, Kommune og EU-valg	TSM																	X	
IT- og AV-udstyr o.lign.:																				
	Transport af IT-udstyr	TSM																	X	
	Opsætning og nedtagning af IT-udstyr, ved afgangsprøver o.lign.	TSM																	X	
	Udlån af AV-udstyr ved aftenskolebrug	TSM																	X	
	Afskaffelse af IT-udstyr så det ikke kan genbruges	TSM/IT																	X	
	Opsætning af lys og lyd ofm. teaterstykker o.lign.	TSM																	X	
	Assistere IT-vejleder med tekniske spørgsmål ifm. el. krydsfelter o.lign.	TSM																	X	
	Telefoner og central, edb-installationer i samarbejde med IT-afdelingen	TSM																	X	
Indretninger og flytninger:																				
	Klargøre til aftenskole	TSM	X																	
	Klargøre klasselokaler til nyt skoleår	TSM										X								
	Indstille borde og stole til elever - højden	TSM										X								
	Flytninger/indretninger	TSM										X								
	Opsætning/nedtagning af reklameskilte	TSM																	X	
	Vurdere, sammen med skoleledelsen, lokalernes hensigtsmæssige anvendelse ud fra pædagogiske overvejelser og enerigmæssige hensyn i samarbejde med Center for Ejendomme og Intern Service		X																	
Reparation/vedligeholdelse af inventar:																				
	Reparation af inventar (borde, edb-borde, stole, tavler, gardiner mv.)	TSM		X																

Ejendom: Svømmehaller Uddrag pr feb 20		Aktivitetsplan																		
Emne:		Frekvens																		
		dg	uge	14d	md	januar	februar	marts	april	maj	juni	juli	august	september	oktober	november	december	Lebende	Udført	Bemærkninger
Art	Aktivitetsbeskrivelse	Ansvar																		
Serviceopgaver:																				
Affaldshåndtering:																				
	Indsamling og bortskaftelse af: daglig renovation, storskrald, kemisk affald, pap samt opsortering og bortskaftelse af papir, fortrøligt papir, pap, flasker, glas, batterier, jern mv. og anbringelse af dette i relevante containere.	TSM	X																	
	Sørge for containere til storskrald efter behov	TSM			X															
	Flytte rundt med container, fra og til skraldemand	TSM			X															
	Kørsel af affald	TSM				X														
Post:																				
	Afhentning og aflevering af post	TSM																	X	
	Modtage rapporter fra brugere om fejl og mangler via mail	TSM																	X	
	Påtale af oprydningssansvar i samarbejde med ledelse	TSM	X																	
IT- og AV-udstyr o.lign.:																				
	Transport af IT-udstyr	TSM																	X	
	Opsætning og nedtagning af IT-udstyr	TSM																	X	
	Afskaffelse af IT-udstyr så det ikke kan genbruges	TSM/IT																	X	
	Assistere IT-vejleder med tekniske spørgsmål ifm. el. krydsfelter o.lign.	TSM																	X	
	Telefoner og central, edb-installationer i samarbejde med IT-afdelingen	TSM																	X	
Reparation/vedligeholdelse af inventar:																				
	Reparation af inventar (borde, stole, gardiner mv.)	TSM			X															
	Montere og vedligeholde dupper, hjul på møbler og stole	TSM																	X	
	Prisindhentninger ved nyanskaffelser samt bestilling	TSM																	X	
Drift/vedligeholdelse af maskiner:																				
	Drift eftersyn af maskiner	TSM					X								X					
	Reparation og vedligeholdelse af maskiner	TSM																	X	
Kontakt og samarbejde med rengøring:																				
	Kontakt med rengøringsassistenter	TSM			X															
	Indkøb af diverse papirvarer, sæbe, mm. samt sætte i depot	TSM			X															
	Rengøring og vedligeholdelse af teknikerum og boilerum	TSM					X									X				
	Kontakt til rengøringspersonale	TSM/ADM			X															
	Nedtagning og opsætning af gardier ved vask	TSM											X							
Diverse serviceydelser:																				
	Opsætning af hylde, skabe, billeder m.m.	TSM																	X	
	Udskiftning af printerpatroner m.m.	TSM																	X	

Ejendom: Idrætsanlæg Uddrag pr feb 201		Aktivitetsplan																			
Emne:		Frekvens												Bemærkninger							
Art	Aktivitetsbeskrivelse	Ansvar	dg	uge	14d	md	januar	februar	marts	april	maj	juni	juli		august	september	oktober	november	december	Lebende	Udført
Brugerrettede opgaver i idrætshaller																					
	Måtter på plads i baderum	TSM	X																		Efter behov
	Opstilling af sportsudstyr til kunder mod betaling	TSM																			
	Opstilling af sportsudstyr/Bad/volley/håndbold/hockey for brugere	Brugere	X																		I forhold til aktivitet
	Sportsudstyr køres frem til opsætning af skolen selv	TSM	X																		
	Sportsudstyr køres frem brugere	TSM	X																		
	Opstilling af sportsudstyr/Bad/volley/håndbold/hockey for skoler	Brugere																			Efter behov
	Opstilling af hockeybænder for Maglebjergskolen	Brugere																			Efter behov
	Opstilling af banko hver mandag fra sep-maj	Brugere																			Efter behov
	Opstilling til arrangementer/ borde/stole/av-udstyr/lærred mod betaling	TSM																			Efter behov
	Opstilling til arrangementer/ borde/stole/av-udstyr/lærred/muligt tilkøb	Brugere																			Efter behov
	Samle/afmonter badminton/volleystole til stævner	Brugere																			Efter behov
	Bruger kontakt	TSM	X																		
	Adm. Opgaver / mail/prisme/e-service/infoskærm	TSM		X																	
	Opsætning/rep af Inventar /skraldespande/sæbeaut/papirholder/opslagstavler	TSM																			Efter behov
	Kontakt til forpagter	TSM	X																		
	Pudse glas indvendig	Eksterne						X													
	Pletrens halgulv (harpiks, tyggegummi, klistermærker fra fjerbolde)	TSM	X																		
	Rense malene, udsiftningsstole/bænke, dommerbord etc. for harpiks	TSM			X																
	Rengøring af halgulv inden larkering/ harpiks/skridmærker/pletter	TSM																			Efter behov
	Hallen støves af på lamper samt vægge / kanter	TSM												X							
	Hovedrengøring af haller	TSM												X							
	Vask af bænke i haller/ vinduskarme	TSM			X																
	Håndtering af affald på stævne/weekend arrangementer	TSM		X																	
	Skifte affaldsposer i weekenden haller	TSM		X																	
	Fjerne harpiks fra håndboldmål og diverse udstyr	TSM		X																	
	Fjerne harpiks fra døre/dørhåndtag/skabe	TSM		X																	
	Stole og bordudlejning til eksterne brugere	TSM																			Efter behov
	Stole og bordudlejning til interne brugere	TSM																			Efter behov
	Udfærdige brandplan til arrangementer	TSM																			Efter behov
	Brikker og nøgler/ sikring af bygningen	TSM	X																		
	Booking kontrol opfølgning	TSM	X																		
	Oprydning på opslagstavler	TSM			X																
	Administration af alle hallers infotavler	TSM		X																	
	Kordinering af stævner og arrangementer	TSM																			Efter behov
	Holde mødelokaler i orden	TSM																			Efter behov