

Datum 15. Juli 2010
Reg. Nr. 16.12.05
Person Roman Stüssi
Funktion Leiter Einwohneramt
Kontakt roman.stuessi@glarus.ch
Thema **Handlungsanweisungen zur Arbeit mit Informatik-Hilfsmitteln**



Versionen

Version	Bearbeiter	Datum	Änderungen
V 1.00	Christian Marti	26. Mai 2010	Erstrelease
V 1.01	Claudia Wild	15. Juli 2010	Diverse Präzisierungen und Ergänzungen
V 1.02	Claudia Wild	4. August 2010	Weitere Präzisierungen und Ergänzungen
V 2.00	Christian Marti	15. Dezember 2010	
V 2.01	Roman Stüssi/ Claudia Wild	23. März 2012	Überarbeitung und Präzisierungen



Inhalt

1	Einleitung und Grundsätze.....	4
2	Kalender	4
3	E-Mail	5
3.1	Allgemeine E-Mailadressen.....	5
3.2	Betreff	5
3.3	Kopien.....	5
3.4	Mail-Signatur.....	5
3.5	Abwesenheitsmeldung	6
3.6	Weiterleitungsverbot	7
3.7	Gemeinsames Arbeiten an Dateien.....	7
4	Dateiablage Gemeinde Glarus.....	7
5	Vorlagen	8
6	Drucken	8
7	Adressbücher	9
8	Handy	9
9	Telefon	9
10	Hotlineprozess	10



1 Einleitung und Grundsätze

Dieses Dokument legt die Handlungsanweisungen fest, welche in der Gemeinde Glarus bei der Arbeit mit Informatik-Hilfsmitteln gelten. Diese Anweisungen gelten für alle Personen, welche IT-Hilfsmittel nutzen, die durch die Gemeinde Glarus oder ihre Betriebe zur Verfügung gestellt werden.

Es ist wichtig, dass alle Benutzer des IT-Systems der Gemeinde Glarus alle elektronischen Daten zentral auf dem Rechenzentrum ablegen.

Bei der Wahl der **Passwörter** ist darauf zu achten, dass diese mindestens 6 Zeichen lang sind und Zahlen und Sonderzeichen enthalten. Für die Gewährleistung der Sicherheit sollen die Passwörter nicht schriftlich festgehalten werden.

Für die Arbeit mit Informatikhilfsmitteln, Internet und E-Mail werden separate Bestimmungen erlassen, welche von jedem User unterzeichnet werden müssen.

2 Kalender

Alle Mitglieder des Gemeinderats, alle Mitarbeitenden der Gemeinde, welche über einen PC-Arbeitsplatz verfügen und die Kadermitarbeitenden der Technischen Betriebe Glarus und der Alters- und Pflegeheime Glarus führen **einen** Kalender, worin **alle** Termine (private Termine sind auch für die Berechtigten nicht im Detail ersichtlich, die entsprechende Zeitspanne wird aber als besetzt dargestellt) eingetragen werden. Die individuellen Kalender werden geteilt. Voraussetzung ist, dass die entsprechenden Berechtigungen festgelegt und erteilt werden. Dabei gelten folgende Regeln:

- Standardfreigabe des Kalenders für jeden Benutzer = Stufe 2
- Grundsätzlich werden Termine mittels Besprechungsanfrage (Befehl: Neu/Besprechungsanfrage) vereinbart.
- Die GL-Mitglieder geben einzelnen direkten (Sekretariats-) Mitarbeitenden die Berechtigung, direkt ohne Rückfrage Termine einzutragen.
- Termine sind ohne Standard-Reminder (Erinnerung) einzutragen.
- Für jede Ressource (z.B. Sitzungszimmer GLM GH GL Schilt, GLM GH Eda Äugsten oder TBG Sitzungszimmer klein) wird ein eigener Kalender geführt. Bei Besprechungsanfragen müssen auch die entsprechenden Ressourcen gebucht und damit definitiv reserviert werden. Alle internen Besprechungen, bei denen eine interne Ressource gebucht wird, sind auch in den Gemeindegemeindekalender einzutragen. Damit kann die Koordination aller Sitzungen von Räten, Kommissionen, Verwaltungsräten, etc. sichergestellt werden. Anweisungen zum Umgang mit der Reservation von Sitzungszimmern können der Handlungsanweisung Sitzungsplanung Outlook entnommen werden.
- Bei der Buchung einer Ressource müssen folgende Angaben gemacht werden: Sitzungsgremium, erwartete Dauer und sofern möglich erwartete Anzahl Teilnehmende.
- Zur Koordination der Ferien wird ein Kalender "Ferienplanung" geführt. Zusätzlich zum persönlichen Kalender tragen alle Mitarbeitenden ihre Ferien selbständig nach folgendem



Muster in den Kalender "Ferienplanung" ein: Vorname Nachname / Mo, 06.06. - Mi, 30.06.2010.

Die Anleitung zum Umgang mit dem Outlook-Kalender entnehmen Sie bitte der gl3-Benutzer-Dokumentation MS-Outlook, Kapitel 6.

3 E-Mail

3.1 Allgemeine E-Mailadressen

Es existieren rund 25 allgemeine E-Mailadressen (z.B. bau@glarus.ch, info@glarus.ch, schulleitung.ennenda@glarus.ch), welche auf bestimmte Benutzer weitergeleitet werden. Um auch die Erreichbarkeit über diese E-Mailadressen gewährleisten zu können, ist es wichtig, dass diese allgemeinen Adressen auf mindestens zwei User weitergeleitet werden. Eine doppelte Bearbeitung der eingehenden E-Mails ist unbedingt zu verhindern, was eine Absprache zwischen den Empfängern erfordert.

3.2 Betreff

Alle ausgehenden E-Mails müssen mit einem Betreff versehen werden, damit der Empfänger bereits beim Empfang sieht, um was es sich bei der Nachricht handelt. Der Betreff muss möglichst kurz und aussagekräftig sein.

3.3 Kopien

Von jedem ausgehenden E-Mail wird bei Bedarf dem Vorgesetzten mittels Cc eine Kopie zugestellt. Diese E-Mails dienen der Sicherstellung des Informationsflusses bei Abwesenheiten und besetzten Zeiten. Cc-Empfänger müssen nicht direkt auf die E-Mail reagieren oder eine Aktion auslösen.

3.4 Mail-Signatur

Alle ausgehenden Mails werden mit einer einheitlichen Signatur versandt. Dafür steht Ihnen im Ordner Vorlagen (siehe unter 5 Vorlagen) das Beispiel der automatischen Mail-Signatur zur Verfügung:

Beispiel:

Freundliche Grüsse

Gemeinde Glarus
Christian Marti
Gemeindepräsident

Mail: christian.marti@glarus.ch
Direkt: +41 58 611 81 22
Mobile: +41 79 111 22 33

Gemeinde Glarus

Gemeindehausplatz 5
CH-8750 Glarus
Tel: +41 58 611 81 11
Fax: +41 58 611 81 10
Web: www.gemeinde.glarus.ch

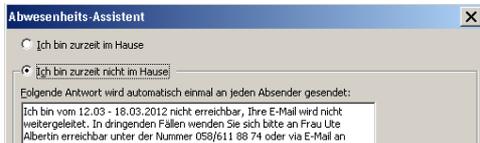
Glarus - einzigartig vielseitig.

⇒ **Mails an interne Empfänger können auch ohne Signatur versandt werden, in jedem Fall ist aber die Zeile "Glarus - einzigartig vielseitig." als Fusszeile in der Mailnachricht zu belassen.**

Die Anleitung für das Hinterlegen der Mail-Signatur entnehmen Sie bitte der gl3-Benutzer-Dokumentation MS-Outlook, Kapitel 5.2.

3.5 Abwesenheitsmeldung

Für Ferien oder längere Absenzen soll im Outlook eine automatische Abwesenheitsmeldung eingerichtet werden, damit der Absender informiert ist, ob und wann die E-Mails bearbeitet werden. Wählen Sie im Outlook im Fenster Posteingang Extras und dann Abwesenheits-Assistent an. Es öffnet sich folgendes Fenster, wo Sie "Ich bin zurzeit nicht im Hause" anwählen und den entsprechenden Text hinterlegen.



Im Ordner Vorlagen (siehe unter 5 Vorlagen) stehen Ihnen zwei Abwesenheitsmeldungen zur Verfügung.

Beispiel 1:

Besten Dank für Ihre Mail-Nachricht.

Ich bin vom 2. - 11. April 2011 nicht direkt erreichbar, Ihre E-Mail wird jedoch weitergeleitet. Ihr Anliegen wird so rasch wie möglich bearbeitet. In dringenden Fällen wenden Sie sich bitte telefonisch an meine/n StellvertreterIn, Frau/Herrn, unter der Nummer 058/111 22 33 oder via E-Mail xx@glarus.ch. Besten Dank für Ihr Verständnis.

Beispiel 2:

Besten Dank für Ihre Mailnachricht.

Ich bin vom 2. - 11. April 2010 nicht direkt erreichbar, Ihre E-Mail wird nicht weitergeleitet. In dringenden Fällen wenden Sie sich bitte an meine/n StellvertreterIn, Frau/Herrn, unter der Nummer 058/111 22 33 oder via E-Mail xx@glarus.ch. Besten Dank für Ihr Verständnis.

Um die automatische Abwesenheitsmeldung mit einer allenfalls benötigten Weiterleitung an den Stellvertreter einzurichten, nehmen Sie die gl3-Benutzer-Dokumentation, Kapitel 5.5 zur Hand.



3.6 Weiterleitungsverbot

Aus Sicherheitsgründen dürfen keine Weiterleitungen an eine private Mail-Adresse hinterlegt werden.

3.7 Gemeinsames Arbeiten an Dateien

Bei Dokumenten, die von mehreren Personen bearbeitet werden, soll der Link zum Dokument anstelle der Datei selber hin und her geschickt werden. So kann einerseits verhindert werden, dass mehrere Versionen derselben Datei existieren. Andererseits sind die Outlook- Postfächer weniger schnell gefüllt.

Vorgehensweise:

1. Neue E-Mail Nachricht öffnen;
2. Nachrichtenformat oberhalb Empfänger-Adress-Zeile von "nur Text" auf "HTML" ändern;
3. Empfänger-Adresse und Betreff eingeben;
4. Mit Cursor im Textfeld auf das Menü "Einfügen" klicken und "Hyperlink einfügen" wählen;
5. Über "Suchen in" Ordner aussuchen und gewünschtes Dokument einfügen.

Bei endgültigen Dokumenten, die nicht mehr zu verändern sind, wird entweder der Link zur PDF-Datei oder die PDF-Datei selber weiterverschickt.

4 Dateiablage Gemeinde Glarus

Alle Dokumente, welche im Zusammenhang mit der Tätigkeit für die Gemeinde erstellt werden, müssen auf dem Netzwerk der Gemeinde in der dafür vorgesehenen Ordnerstruktur (Registaturplan) respektive im Geschäftsverwaltungsprogramm Axioma abgelegt werden. Insbesondere ist das Speichern von geschäftlichen Dokumenten auf privaten Computern oder Speichermedien verboten. Zur Abgrenzung was im Axioma und was in der normalen Ordnerstruktur geführt wird, konsultieren Sie bitte die hierfür vorgesehenen Handlungsanweisungen "Was ist ein Geschäft".

Zur Abspeicherung der Dateien steht ausschliesslich der Registaturplan der Gemeinde zur Verfügung. Im privaten Ordner der Benutzer dürfen keine geschäftlichen Dokumente abgespeichert werden. Weitere Angaben zum Arbeiten mit dem Registaturplan respektive mit dem Axioma entnehmen Sie bitte den entsprechenden Handlungsanweisungen Registaturplan respektive Axioma.

Zur **Benennung der Dateien** gelten folgende Regeln:

- Datum
- Kennzeichnung Dokument (an = Aktennotiz, a= Antrag, b = Brief, be = Bewilligung, e = Erlass, eb = Eingangsbestätigung, o = Offerte, p = Protokoll, pr = Präsentation, r = Rechnung, u = allgemeine Unterlage)
- Kurztitel
- Bsp. 1: 2010_05_31_b_GRGLS.doc

- Bsp. 2: 2010_09_02_p_GR_20_2010.doc
- Bsp. 3: 2011_02_25_an_Besprechung_Forst.doc

Weitere Angaben zum Arbeiten mit dem Datei-Explorer entnehmen Sie bitte der gl3-Benutzer-Dokumentation, Kapitel 5.3.2.

5 Vorlagen

Um das Bild gegenüber der Öffentlichkeit einheitlich zu gestalten, sind folgende Dokumentvorlagen im Ordner Vorlagen hinterlegt:

- Briefvorlagen: Folgende Briefvorlagen sind zur Benutzung elektronisch im IT-System hinterlegt:
 - alle Hauptabteilungen
 - alle Abteilungen der HA Bildung
 - Technische Betriebe Glarus
 - 3 Heime der Alters- und Pflegeheime Glarus
- Kurzbrief.dot
- Protokoll Gemeinde Glarus.dot
- Allgemeines Dokument Gemeinde Glarus.dot
- Aktennotiz Gemeinde Glarus.dot
- Mail-Signatur.txt
- Abwesenheitsmeldung 1.txt
- Abwesenheitsmeldung 2.txt
- Vorlage_Erlasse_Gemeinde_Glarus.dot
- Vorlage Redekarten.dot
- Vorlage Powerpointpräsentation
- Zentrale Adressen.xlt

Somit kann lediglich der Inhalt entsprechend angepasst werden und die meist aufwendige Formatierung von Kopf- und Fusszeilen, Adresse, Titel, Text und Unterschrift entfällt. **Die Vorlagen sind deshalb unverändert einzusetzen.**

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Vorlagen entnehmen Sie der gl3-Benutzer-Dokumentation MS-Word unter Kapitel 5.1.2.

6 Drucken

Von jedem PC-Arbeitsplatz können verschiedene Netzwerkdrucker angesteuert werden. Je nach Bedürfnis und Zielpublikum soll der richtige Drucker gewählt werden. Dabei gelten folgende Regeln:

- Grundsatz: Dokumente werden schwarz/weiss gedruckt.
- Interne Dokumente und Entwürfe werden immer (ohne Ausnahme) s/w gedruckt. Grosse Auflagen werden s/w ausgedruckt. Hierfür können die s/w-Logo verwendet werden.



- S/w-Ausdrucke haben nach Möglichkeit auf den Copy Center gross (Etagendrucker) zu erfolgen.
- Dokumente, welche sich an Kunden und externe Partner richten, werden erst in der definitiven Version farbig gedruckt. Die Farbausdrucke haben nach Möglichkeit auf den Copy Center klein (Abteilungsdrucker) zu erfolgen.
- Bei besonderen Dokumenten wie Pläne, grafische Darstellungen, etc. soll abgewogen werden, ob ein Farbausdruck zwingend ist oder ob s/w reicht. Im Zweifel ist s/w auszudrucken.
- Dokumente mit mehr als 10 Seiten sind wenn immer möglich im Modus 2 Seiten auf 1 Seite oder doppelseitig auszudrucken.

7 Adressbücher

- Alle für die Gemeinde wichtigen Adressen werden zentral im Excel-Dokument **Zentrale Adressen.xls** (je nach Bedarf mittels weiterer Tabellenblätter pro Adressbereich) im Ordner Allgemein geführt. So sind die Adressen für alle Mitarbeiter verfügbar und zum Beispiel auch für Serienbriefe einsetzbar.
- Persönliche Kontakte können im Outlook hinterlegt werden. Auch die Outlook-Kontakte können - wie die Kalender und bei Bedarf auch die Mails - mit anderen Benutzern geteilt werden. Das Verfahren zur Freigabe der eigenen Kontakte für andere Benutzer ist identisch mit dem Freigabe-Verfahren für den Kalender (siehe dazu 2 Kalender).

8 Handy

Mit dem gl3-Handy werden in der Regel folgende Daten abgeglichen:

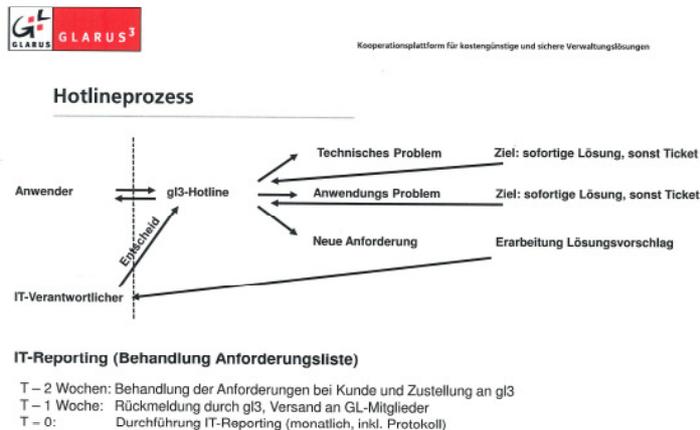
- Kalender
- E-Mails
- Kontakte
- Aufgaben

9 Telefon

Während den Öffnungszeiten der Gemeinde ist zu gewährleisten, dass die Telefonleitungen besetzt sind. Bei Abwesenheit soll das Telefon auf den Stellvertreter oder das Geschäfts-Handy umgeleitet werden. Ist der Stellvertreter ebenfalls abwesend oder vorübergehend nicht am Platz, soll das Telefon auf die jeweilige Zentrale (Gemeindehaus Glarus 058 611 81 11 und Gemeindehaus Ennenda 058 611 81 31) umgeleitet werden. Im Rahmen der Einführung der neuen Telefonielösung wird dieser Ablauf präzisiert und voraussichtlich teilweise automatisiert.

10 Hotlineprozess

Der Hotlineprozess ist wie folgt definiert worden:



2. November 2011

Seite 13

Wird ein Hotlinefall kostenpflichtig, wird der IT-Verantwortliche in den Prozess miteinbezogen. Er klärt das Bedürfnis mit dem zuständigen HAL ab, welcher die Ausführung genehmigt (Budget vorhanden) oder Antrag an den Gemeinderat stellt (kein Budget vorhanden). Der IT-Verantwortliche teilt den Entscheid an die Hotline mit.