



Nr. 1 – 5. maj 2020

Spørgsmål og svar efter genåbning af retterne

Nedenstående FAQ samler spørgsmål og svar på emner, der kan have generel interesse for alle retter. Vi opdaterer løbende dokumentet med de nyeste emner øverst i hver kategori. Seneste opdateringer og tilføjelser er markeret med gult.

Dokumentet er opdelt i følgende spor:

Indholdsfortegnelse

A. Jura og Forretning	1
B. HR	3
C. It	5
D. Kommunikation	6
E. Beredskab	6

A. Jura og Forretning

1) Har Kriminalforsorgen mulighed for at transportere arrestanter til retsmøder om lørdagen?

Som det fremgår af genåbningsplanen for Danmarks Domstole, er der lagt op til, at retsmøder i genåbningsperioden også kan gennemføres om lørdagen.

Kriminalforsorgen har oplyst, at de har mulighed for kørsel af arrestanter til retsmøder om lørdagen. Kriminalforsorgen har også orienteret anklagemyndigheden og politiet.

2) Hvis retten vælger at begrænse telefonåbningstiden i skifteretten fra kl. 9-12, er der så særlige tekster, retten kan anvende?

Det fremgår af genåbningsplanen, at i genåbningsperioden og indtil august 2020 kan skifteretterne begrænse åbningstiden for telefoniske henvendelser til alle hverdage fra kl. 9.00 til 12.00.

Der er i regi af Arbejdsgruppen om fælles ekspeditions- og telefonåbningstider udarbejdet nedenstående tekster, som de retter, der i den kommende tid har begrænset telefonåbningstid i skifteretten, kan anvende. Tekstudvalget har godkendt ringebrevet.

Rettens hjemmeside

Mange brugere søger svar på deres spørgsmål online, inden de ringer til os. Derfor er det vigtigt, at retterne sørger for at hjælpe brugerne bedst muligt her. Det er ikke alt, brugerne selv kan finde svar på, men der er nogle oplysninger, der er velegnede til at stå på hjemmesiden.

Den enkelte ret skal sørge for, at der på startsideen på rettens hjemmeside er:

- Specifik vejledning omkring telefoniske henvendelser til skifteretten
- Angivet sagsbehandlingstider, som bliver opdateret ugentligt

Udkast til autosvar til skifterettens mail

Skrifttype "Verdana" str. 10 – passer til domstol.dk:

Til de skifteretter, der ikke berammer telefonmøde:

"Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail. Vi vil sørge for at håndtere din mail hurtigst muligt.

Vi henviser også til vejledning på www.domstol.dk/retten navn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål. "

Til de skifteretter, der berammer telefonmøde:

"Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail. Vi vil sørge for at håndtere din mail hurtigst muligt.

Hvis din henvendelse drejer sig om et dødsbo, vil boets kontaktperson blive kontaktet om afvikling af telefonmøde.

Vi henviser også til vejledning på www.domstol.dk/retten navn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål.

Udkast til autosvar til skifterettens telefonsvarer

Til de skifteretter, der ikke berammer telefonmøde:

"Du har ringet til skifteretten. Skifterettens telefoner er åbne dagligt kl. 9-12.

Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail.

Vi henviser til vejledning på www.domstol.dk/retten navn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål."

Til de skifteretter, der berammer telefonmøde:

"Du har ringet til skifteretten. Skifterettens telefoner er åbne dagligt kl. 9-12.

Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail.

Hvis din henvendelse drejer sig om et dødsbo, vil boets kontaktperson blive kontaktet om afvikling af telefonmøde.

Vi henviser til vejledning på www.domstol.dk/retten navn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål."

Udkast til ringebrev

"Vi skriver til dig, fordi vi har modtaget meddelelse om, at XX er død, og at du er kontaktperson for dødsboet.

Herefter indsættes Alt-e tekst med jeres nye brev:

I forbindelse med genåbningen af Danmarks Domstole har skifteretten alene åbent for telefoniske henvendelser dagligt mellem kl. 9-12.

Du kan læse nærmere om sagsbehandlingstider, de forskellige måder, et dødsbo kan behandles på, og finde vejledning til, hvordan du udfylder blanketter på vores hjemmeside **rettens lokale indsættes**, og på www.domstol.dk

Spørgsmål om skattemæssige forhold skal rettes til SKAT.

Blanketter og øvrige bilag kan sendes til skifterettens mail XXXX. **Blanketter og kopi af eventuelle testamenter, ægtepagter og arveafkald mv. skal sendes fra kontaktpersonens egen e-Boks. Det samme gælder skiftefuldmagter, der skal sendes fra fuldmagtsgiverens egen e-Boks.**

Hvis du allerede ved, at du ønsker advokatbistand under boets behandling, bedes advokaten henvende sig til skifteretten pr. mail vedrørende bobehandlingsform.

Med venlig hilsen

Skifteretten"

B. HR

1) Hvordan skal retten forholde sig, hvis en medarbejder bliver syg eller har symptomer på COVID-19?

En medarbejder må ikke møde på arbejde, hvis den pågældende er smittet eller har symptomer på COVID-19. Det gælder også, hvis medarbejderen kun har milde symptomer eller er konstateret smittet uden at have symptomer. Læs om symptomer [her](#) under spørgsmålet "Hvad er symptomerne på COVID-19, og hvordan udvikler sygdommen sig?".

Får medarbejderen symptomer på COVID-19, mens denne er på arbejde, skal medarbejderen hurtigst muligt tage hjem.

Medarbejderen må først møde på arbejde igen, når den pågældende er smittefri. Se Sundhedsstyrelsens retningslinjer [her](#) under spørgsmålet "Hvordan skal jeg forholde mig, hvis jeg bliver syg?"

Hvis medarbejderen er hjemme på grund af smitte eller symptomer på COVID-19, men ikke føler sig for syg til at arbejde, skal I drøfte muligheden for at arbejde hjemmefra.

Hvis medarbejderen bliver konstateret smittet med COVID-19, skal retten orienteres. På det foreliggende grundlag er det Domstolsstyrelsens opfattelse, at arbejdsgiver har en forpligtelse til at informere kollegerne, der har været i nær kontakt med en kollega, der er bekræftet med Covid-19.

Det vil i denne situation være berettiget persondatamæssigt, at der videregives oplysninger om, at en medarbejder er smittet med coronavirus pga. hensynet til, at ledelsen og kollegaer kan træffe

de nødvendige forholdsregler. De oplysninger, der videregives, skal begrænses til det nødvendige. Se Datatilsynets [vejledning](#) til arbejdsgivere om persondatabeskyttelse og coronavirus.

2) Hvad gælder for medarbejdere i øget risiko for COVID-19?

Medarbejdere i øget risiko ved COVID-19 er bl.a. personer med høj alder, personer med svær overvægt, personer med visse sygdomme eller tilstande samt gravide. Sundhedsstyrelsens generelle råd til personer i de særlige risikogrupper kan ses [her](#).

Det er Sundhedsstyrelsens vurdering, at personer i øget risiko som udgangspunkt ikke behøver at blive omplaceret i deres arbejde eller at arbejde hjemmefra, selvom de dagligt har kontakt til mange mennesker. Der vil formentlig være få personer i øget risiko, som på baggrund af en individuel vurdering fra deres læge, ikke bør møde på arbejde eller har behov for omplacering til andet arbejde uden eller med mindre kontakt til andre.

Hvis en medarbejder bor sammen med en person, som er i øget risiko, er det også Sundhedsstyrelsens vurdering, at man i udgangspunktet godt kan gå på arbejde.

Medarbejdere, der er i øget risiko eller bor sammen med en person i øget risiko, opfordres til at kontakte rettens ledelse eller egen læge, hvis de er i tvivl om, hvordan de skal forholde sig til arbejdet.

Det er arbejdsgivers ansvar, at arbejdsmiljøet er sikkert. Tal med medarbejdere, der giver udtryk for tvivl eller bekymring ift. deres situation om, hvad der kan gøres for at mindske denne tvivl eller bekymring.

3) Hvordan skal en medarbejder forholde sig, hvis pågældende har haft nær kontakt med en smittet eller en person med symptomer?

Hvis en medarbejder bor sammen med en, der er smittet eller har symptomer på COVID-19, skal den pågældende følge Sundhedsstyrelsens retningslinjer for "nære kontakter". De kan bl.a. ses [her](#). Medarbejderen må gerne møde på arbejde, hvis pågældende ikke selv har symptomer.

Hvis en medarbejder på anden vis har været i nær kontakt med en person, der er smittet eller har symptomer på COVID-19, skal den pågældende også følge Sundhedsstyrelsens retningslinjer. Medarbejderen må gerne møde på arbejde, hvis pågældende ikke selv har symptomer.

En medarbejder, der har haft nær kontakt til en smittet person, skal have frihed (tidsregistreres som lægebesøg) til at få foretaget de undersøgelser, som myndighederne anbefaler.

4) Hvordan skal retten forholde sig til medarbejderes aflevering/afhentning af børn i skole/institution mv. inden for normal arbejdstid?

Udgangspunktet er, at medarbejderne har ansvaret for, at aflevering/afhentning af børn i skole/institution mv. sker inden for de gældende regler og aftaler for arbejdstidens tilrettelæggelse. Retten bør dog udvise fleksibilitet, hvis den ekstraordinære situation nødvendiggør medarbejderes senere aflevering og/eller tidligere afhentning af børn i skole/institution mv. inden for normal arbejdstid.

5) Er der udvidet mulighed for lønrefusion som følge af COVID-19?

Sygedagpengeloven er midlertidigt ændret. [Lovændringen](#) giver ret til lønrefusion, hvis en medarbejder er uarbejdsdygtig pga. af egen sygdom, der skyldes covid-19 (§ 53b, stk. 1), eller ikke kan varetage sit arbejde på grund af en anbefaling fra sundhedsmyndighederne til bestemte grupper om hjemmeophold (§ 53b, stk. 2). Hvis medarbejderen helt eller delvist arbejder hjemmefra, bortfalder refusionen helt eller delvist. Loven gælder for fravær, hvor 1. fraværsdag er den 27. februar 2020 eller senere. Der kan læse mere i denne [vejledning af 17. marts 2020](#) og i dette [nyhedsbrev](#) fra Statens Administration

Spørgsmål om indberetning mv. til Statens Administration skal rettes til dac-loen@domstolsstyrelsen.dk, mens spørgsmål om covid19-refusioner kan rettes til SAMs refusionsteam.

Kan en medarbejders sygdom med COVID-19 udgøre en arbejdsskade, der skal anmeldes?

En person kan få anerkendt sygdom med COVID-19 som en arbejdsskade. Om anmeldelse af arbejdsskader som en følge af sygdom med COVID-19 se [Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings nyhed af 30. april 2020](#).

Det fremgår heraf, at hvis en sygemeldt medarbejder mener at være blevet syg på baggrund af én konkret hændelse i forbindelse med arbejdet eller har været udsat for påvirkning (smitte med COVID-19) i op til 5 dage i forbindelse med sit arbejde, skal det behandles som en arbejdsulykke, som arbejdsgiver skal anmelde.

Arbejdsgiveren skal anmelde sygdomstilfælde med COVID-19, når følgende tre kriterier er opfyldt:

- 1) en medarbejder er blevet syg med COVID-19,
- 2) der er mistanke om, at medarbejderen kan være blevet smittet i forbindelse med en konkret hændelse eller kortvarig udsættelse for smitte i forbindelse med arbejdet, samt
- 3) et af følgende kriterier:
 - a. medarbejderen kan have krav på ydelser efter arbejdsskadesikringsloven (fx behandlingsudgifter, godtgørelse for varigt mén m.v.) ELLER
 - b. medarbejderen har været sygemeldt (helt eller delvist) i mere end 5 uger.

Anmeldelse skal ske hurtigst muligt og senest 9 dage efter, at medarbejderen er blevet syg.

Er anmeldelse ikke sket senest 9 dage efter sygdommens opståen, skal anmeldelse ske senest på 5-ugers dagen for sygdommens opståen, hvis den sygdomsramte ikke forventes at kunne genoptage sit arbejde i fuldt omfang senest på dette tidspunkt.

Anmeldelse hos domstolene følger i øvrigt sædvanlig procedure. Se evt. information om arbejdsskader i DS-PAV afsnit 5.8 og vejledning til anmeldelse af arbejdsulykker under <http://intranet.domstolene.dk/Artikler/Sider/Vejledning-til-EASY.aspx>

C. It

1) Hvordan logger du korrekt af Citrix?

Hvis man ikke logger rigtigt af Citrix, vil der blive dannet flere sessioner, og det kan medvirke til forsinkelser i forbindelse med anvendelse af systemerne. Det anbefales derfor, for både DSI Desktop og DSI Desktop Kasse, at anvende **LogAfDeskTop-genvejen** i Kontorpakken (Citrix).

2) Hvornår lukkes en TOPdesk sag automatisk?

Servicedesk og Servicedesk Civil holder løbende øje med sager i TOPdesk med status "Afventer svar fra bruger". Det viser sig, at de ofte står åbne i lang tid uden at Servicedesk og Servicedesk Civil modtager en tilbakemelding. Vi har nu ændret den midlertidige lukkefrist på 30 dage tilbage til den tidligere lukkefrist på 10 dage.

Det betyder, at TOPdesk systemet fremadrettet automatisk vil lukke sager, hvor vi efter 10 dage ikke har modtaget en tilbakemelding. Vi antager, at sagen er løst. Skulle sagen ikke være løst, kan den altid genåbnes, hvis ikke der er gået mere end 10 dage fra lukkedato (henvis gerne til en tidligere sag). Vi beder om, at I kun lukker de TOPdesk sager, som ikke har været videregivet til Servicedesk.

3) Hvordan ved jeg besked om den aktuelle driftsstatus?

Du kan abonnere på it-drift meddelelser, så du altid får [besked i din mail](#) om den aktuelle driftsstatus. Du vil dermed altid være opdateret på evt. it-problemer, om kommende opdateringer, om nyheder, og om hvornår et problem er løst. Sæt evt. en regel op i Outlook, så alle beskeder vedrørende it-drift meddelelser lander i en separat mappe og ikke i din Indbakke. Under Ulæst mail vil du kunne følge med på sidelinjen.

4) Hvor skal tilbakemeldinger vedrørende det nye Domstol.dk sendes til?

I forbindelse med opstarten af det nye Domstol.dk er der en "hypercare"-periode, hvor Center for Forretning og Udvikling v/Kommunikation har ekstra opmærksomhed på, hvordan Domstol.dk anvendes og reagerer. Kommunikation beder om, at man sender evt. feedback direkte til dem via denne mail: hypercare@domstolsstyrelsen.dk.

5) Hvilket tlf. nr. kan Servicedesk og Servicedesk Civil kontaktes på?

Servicedesk tlf. nr. **9968 4220**. Vi beder om at akut tlf. nr. 2968 3757 kun anvendes i akutte tilfælde. Servicedesk Civil, tlf. nr. **9968 4230**.

D. Kommunikation

1) Hvordan skal rettens forskellige brugere forholde sig i genåbningsperioden?

Se mere [her i det samlede faktaark](#).

E. Beredskab

1) Kan medarbejdere udveksle papirer med fx brugere eller domsmænd?

Ja, rettens medarbejdere kan godt udveksle papirer med brugere fx under en notarforretning eller i forbindelse med underskrift af voteringsprotokol. Ved underskrift bør alle parter benytte egen kuglepen (eventuelt en engangskuglepen), og det er vigtigt, at hænder bliver vasket eller afsprittet før og efter udveksling af papirer.

Nr. 2 – 7. maj 2020

Spørgsmål og svar efter genåbning af retterne

Nedenstående FAQ samler spørgsmål og svar på emner, der kan have generel interesse for alle retter. Vi opdaterer løbende dokumentet med de nyeste emner øverst i hver kategori. Seneste opdateringer og tilføjelser er markeret med gult.

Dokumentet er opdelt i følgende spor:

Indholdsfortegnelse

A. Jura og Forretning	7
B. HR	9
C. It	11
D. Kommunikation	12
E. Beredskab	12

F. Jura og Forretning

3) Har Kriminalforsorgen mulighed for at transportere arrestanter til retsmøder om lørdagen?

Som det fremgår af genåbningsplanen for Danmarks Domstole, er der lagt op til, at retsmøder i genåbningsperioden også kan gennemføres om lørdagen.

Kriminalforsorgen har oplyst, at de har mulighed for kørsel af arrestanter til retsmøder om lørdagen. Kriminalforsorgen har også orienteret anklagemyndigheden og politiet.

4) Hvis retten vælger at begrænse telefonåbningstiden i skifteretten fra kl. 9-12, er der så særlige tekster, retten kan anvende?

Det fremgår af genåbningsplanen, at i genåbningsperioden og indtil august 2020 kan skifteretterne begrænse åbningstiden for telefoniske henvendelser til alle hverdage fra kl. 9.00 til 12.00.

Der er i regi af Arbejdsgruppen om fælles ekspeditions- og telefonåbningstider udarbejdet nedenstående tekster, som de retter, der i den kommende tid har begrænset telefonåbningstid i skifteretten, kan anvende. Tekstudvalget har godkendt ringebrevet.

Rettens hjemmeside

Mange brugere søger svar på deres spørgsmål online, inden de ringer til os. Derfor er det vigtigt, at retterne sørger for at hjælpe brugerne bedst muligt her. Det er ikke alt, brugerne selv kan finde svar på, men der er nogle oplysninger, der er velegnede til at stå på hjemmesiden.

Den enkelte ret skal sørge for, at der på startsiden på rettens hjemmeside er:

- Specifik vejledning omkring telefoniske henvendelser til skifteretten
- Angivet sagsbehandlingstider, som bliver opdateret ugentligt

Udkast til autosvar til skifterettens mail

Skrifttype "Verdana" str. 10 – passer til domstol.dk:

Til de skifteretter, der ikke berammer telefonmøde:

"Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail. Vi vil sørge for at håndtere din mail hurtigst muligt.

Vi henviser også til vejledning på www.domstol.dk/reffensnavn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål. "

Til de skifteretter, der berammer telefonmøde:

"Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail. Vi vil sørge for at håndtere din mail hurtigst muligt.

Hvis din henvendelse drejer sig om et dødsbo, vil boets kontaktperson blive kontaktet om afvikling af telefonmøde.

Vi henviser også til vejledning på www.domstol.dk/reffensnavn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål.

Udkast til autosvar til skifterettens telefonsvarer

Til de skifteretter, der ikke berammer telefonmøde:

"Du har ringet til skifteretten. Skifterettens telefoner er åbne dagligt kl. 9-12.

Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail.

Vi henviser til vejledning på www.domstol.dk/reffensnavn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål."

Til de skifteretter, der berammer telefonmøde:

"Du har ringet til skifteretten. Skifterettens telefoner er åbne dagligt kl. 9-12.

Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail.

Hvis din henvendelse drejer sig om et dødsbo, vil boets kontaktperson blive kontaktet om afvikling af telefonmøde.

Vi henviser til vejledning på www.domstol.dk/reffensnavn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål."

Udkast til ringebrev

"Vi skriver til dig, fordi vi har modtaget meddelelse om, at XX er død, og at du er kontaktperson for dødsboet.

Herefter indsættes Alt-e tekst med jeres nye brev:

I forbindelse med genåbningen af Danmarks Domstole har skifteretten alene åbent for telefoniske henvendelser dagligt mellem kl. 9-12.

Du kan læse nærmere om sagsbehandlingstider, de forskellige måder, et dødsbo kan behandles på, og finde vejledning til, hvordan du udfylder blanketter på vores hjemmeside **rettens lokale indsættes**, og på www.domstol.dk

Spørgsmål om skattemæssige forhold skal rettes til SKAT.

Blanketter og øvrige bilag kan sendes til skifterettens mail XXXX. **Blanketter og kopi af eventuelle testamenter, ægtepagter og arveafkald mv. skal sendes fra kontaktpersonens egen e-Boks. Det samme gælder skiftefuldmagter, der skal sendes fra fuldmagtsgiverens egen e-Boks.**

Hvis du allerede ved, at du ønsker advokatbistand under boets behandling, bedes advokaten henvende sig til skifteretten pr. mail vedrørende bobehandlingsform.

Med venlig hilsen

Skifteretten"

G. HR

6) Hvordan skal retten forholde sig, hvis en medarbejder bliver syg eller har symptomer på COVID-19?

En medarbejder må ikke møde på arbejde, hvis den pågældende er smittet eller har symptomer på COVID-19. Det gælder også, hvis medarbejderen kun har milde symptomer eller er konstateret smittet uden at have symptomer. Læs om symptomer [her](#) under spørgsmålet "Hvad er symptomerne på COVID-19, og hvordan udvikler sygdommen sig?".

Får medarbejderen symptomer på COVID-19, mens denne er på arbejde, skal medarbejderen hurtigst muligt tage hjem.

Medarbejderen må først møde på arbejde igen, når den pågældende er smittefri. Se Sundhedsstyrelsens retningslinjer [her](#) under spørgsmålet "Hvordan skal jeg forholde mig, hvis jeg bliver syg?"

Hvis medarbejderen er hjemme på grund af smitte eller symptomer på COVID-19, men ikke føler sig for syg til at arbejde, skal I drøfte muligheden for at arbejde hjemmefra.

Hvis medarbejderen bliver konstateret smittet med COVID-19, skal retten orienteres. På det foreliggende grundlag er det Domstolsstyrelsens opfattelse, at arbejdsgiver har en forpligtelse til at informere kollegerne, der har været i nær kontakt med en kollega, der er bekræftet med Covid-19.

Det vil i denne situation være berettiget persondatamæssigt, at der videregives oplysninger om, at en medarbejder er smittet med coronavirus pga. hensynet til, at ledelsen og kollegaer kan træffe

de nødvendige forholdsregler. De oplysninger, der videregives, skal begrænses til det nødvendige. Se Datatilsynets [vejledning](#) til arbejdsgivere om persondatabeskyttelse og coronavirus.

7) Hvad gælder for medarbejdere i øget risiko for COVID-19?

Medarbejdere i øget risiko ved COVID-19 er bl.a. personer med høj alder, personer med svær overvægt, personer med visse sygdomme eller tilstande samt gravide. Sundhedsstyrelsens generelle råd til personer i de særlige risikogrupper kan ses [her](#).

Det er Sundhedsstyrelsens vurdering, at personer i øget risiko som udgangspunkt ikke behøver at blive omplaceret i deres arbejde eller at arbejde hjemmefra, selvom de dagligt har kontakt til mange mennesker. Der vil formentlig være få personer i øget risiko, som på baggrund af en individuel vurdering fra deres læge, ikke bør møde på arbejde eller har behov for omplacering til andet arbejde uden eller med mindre kontakt til andre.

Hvis en medarbejder bor sammen med en person, som er i øget risiko, er det også Sundhedsstyrelsens vurdering, at man i udgangspunktet godt kan gå på arbejde.

Medarbejdere, der er i øget risiko eller bor sammen med en person i øget risiko, opfordres til at kontakte rettens ledelse eller egen læge, hvis de er i tvivl om, hvordan de skal forholde sig til arbejdet.

Det er arbejdsgivers ansvar, at arbejdsmiljøet er sikkert. Tal med medarbejdere, der giver udtryk for tvivl eller bekymring ift. deres situation om, hvad der kan gøres for at mindske denne tvivl eller bekymring.

8) Hvordan skal en medarbejder forholde sig, hvis pågældende har haft nær kontakt med en smittet eller en person med symptomer?

Hvis en medarbejder bor sammen med en, der er smittet eller har symptomer på COVID-19, skal den pågældende følge Sundhedsstyrelsens retningslinjer for "nære kontakter". De kan bl.a. ses [her](#). Medarbejderen må gerne møde på arbejde, hvis pågældende ikke selv har symptomer.

Hvis en medarbejder på anden vis har været i nær kontakt med en person, der er smittet eller har symptomer på COVID-19, skal den pågældende også følge Sundhedsstyrelsens retningslinjer. Medarbejderen må gerne møde på arbejde, hvis pågældende ikke selv har symptomer.

En medarbejder, der har haft nær kontakt til en smittet person, skal have frihed (tidsregistreres som lægebesøg) til at få foretaget de undersøgelser, som myndighederne anbefaler.

9) Hvordan skal retten forholde sig til medarbejderes aflevering/afhentning af børn i skole/institution mv. inden for normal arbejdstid?

Udgangspunktet er, at medarbejderne har ansvaret for, at aflevering/afhentning af børn i skole/institution mv. sker inden for de gældende regler og aftaler for arbejdstidens tilrettelæggelse. Retten bør dog udvise fleksibilitet, hvis den ekstraordinære situation nødvendiggør medarbejderes senere aflevering og/eller tidligere afhentning af børn i skole/institution mv. inden for normal arbejdstid.

10) Er der udvidet mulighed for lønrefusion som følge af COVID-19?

Sygedagpengeloven er midlertidigt ændret. [Lovændringen](#) giver ret til lønrefusion, hvis en medarbejder er uarbejdsdygtig pga. af egen sygdom, der skyldes covid-19 (§ 53b, stk. 1), eller ikke kan varetage sit arbejde på grund af en anbefaling fra sundhedsmyndighederne til bestemte grupper om hjemmeophold (§ 53b, stk. 2). Hvis medarbejderen helt eller delvist arbejder hjemmefra, bortfalder refusionen helt eller delvist. Loven gælder for fravær, hvor 1. fraværsdag er den 27. februar 2020 eller senere. Der kan læse mere i denne [vejledning af 17. marts 2020](#) og i dette [nyhedsbrev](#) fra Statens Administration

Spørgsmål om indberetning mv. til Statens Administration skal rettes til dac-loen@domstolsstyrelsen.dk, mens spørgsmål om covid19-refusioner kan rettes til SAMs refusionsteam.

11) Kan en medarbejders sygdom med COVID-19 udgøre en arbejdsskade, der skal anmeldes?

En person kan få anerkendt sygdom med COVID-19 som en arbejdsskade. Om anmeldelse af arbejdsskader som en følge af sygdom med COVID-19 se [Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings nyhed af 30. april 2020](#).

Det fremgår heraf, at hvis en sygemeldt medarbejder mener at være blevet syg på baggrund af én konkret hændelse i forbindelse med arbejdet eller har været udsat for påvirkning (smitte med COVID-19) i op til 5 dage i forbindelse med sit arbejde, skal det behandles som en arbejdsulykke, som arbejdsgiver skal anmelde.

Arbejdsgiveren skal anmelde sygdomstilfælde med COVID-19, når følgende tre kriterier er opfyldt:

- 4) en medarbejder er blevet syg med COVID-19,
- 5) der er mistanke om, at medarbejderen kan være blevet smittet i forbindelse med en konkret hændelse eller kortvarig udsættelse for smitte i forbindelse med arbejdet, samt
- 6) et af følgende kriterier:
 - a. medarbejderen kan have krav på ydelser efter arbejdsskadesikringsloven (fx behandlingsudgifter, godtgørelse for varigt mén m.v.) ELLER
 - b. medarbejderen har været sygemeldt (helt eller delvist) i mere end 5 uger.

Anmeldelse skal ske hurtigst muligt og senest 9 dage efter, at medarbejderen er blevet syg.

Er anmeldelse ikke sket senest 9 dage efter sygdommens opståen, skal anmeldelse ske senest på 5-ugers dagen for sygdommens opståen, hvis den sygdomsramte ikke forventes at kunne genoptage sit arbejde i fuldt omfang senest på dette tidspunkt.

Anmeldelse hos domstolene følger i øvrigt sædvanlig procedure. Se evt. information om arbejdsskader i DS-PAV afsnit 5.8 og vejledning til anmeldelse af arbejdsulykker under <http://intranet.domstolene.dk/Artikler/Sider/Vejledning-til-EASY.aspx>

H. It

1) Hvornår afbrydes Domstolenes mødetelefonen?

Når man holder møde på domstolenes mødetelefon, vil man blive afbrudt efter 60 minutter, da der er en tidsgrænse på 60 minutter, hvorefter samtalen afbrydes. Det skyldes de store telefonregninger nogle parter får, når de glemmer at stoppe samtalen.

2) Hvornår slettes printkøer på ny og gammel Safecom? (Follow-Me-Print)

Udskrivning af print er nu ændret fra 24 timer til 48 timer.

3) Hvordan logger du korrekt af Citrix?

Hvis man ikke logger rigtigt af Citrix, vil der blive dannet flere sessioner, og det kan medvirke til forsinkelser i forbindelse med anvendelse af systemerne. Det anbefales derfor, for både DSI Desktop og DSI Desktop Kasse, at anvende **LogAfDeskTop-genvejen** i Kontorpakken (Citrix).

4) Hvornår lukkes en TOPdesk sag automatisk?

Servicedesk og Servicedesk Civil holder løbende øje med sager i TOPdesk med status "Afventer svar fra bruger". Det viser sig, at de ofte står åbne i lang tid uden at Servicedesk og Servicedesk Civil modtager en tilbagemelding. Vi har nu ændret den midlertidige lukkefrist på 30 dage tilbage til den tidligere lukkefrist på 10 dage.

Det betyder, at TOPdesk systemet fremadrettet automatisk vil lukke sager, hvor vi efter 10 dage ikke har modtaget en tilbagemelding. Vi antager, at sagen er løst. Skulle sagen ikke være løst, kan den altid genåbnes, hvis ikke der er gået mere end 10 dage fra lukkedato (henvis gerne til en tidligere sag). Vi beder om, at I kun lukker de TOPdesk sager, som ikke har været videregivet til Servicedesk.

5) Hvordan ved jeg besked om den aktuelle driftsstatus?

Du kan abonnere på it-drift meddelelser, så du altid får [besked i din mail](#) om den aktuelle driftsstatus. Du vil dermed altid være opdateret på evt. it-problemer, om kommende opdateringer, om nyheder, og om hvornår et problem er løst. Sæt evt. en regel op i Outlook, så alle beskeder vedrørende it-drift meddelelser lander i en separat mappe og ikke i din Indbakke. Under Ulæst mail vil du kunne følge med på sidelinjen.

6) Hvor skal tilbagemeldinger vedrørende det nye Domstol.dk sendes til?

I forbindelse med opstarten af det nye Domstol.dk er der en "hypercare"-periode, hvor Center for Forretning og Udvikling v/Kommunikation har ekstra opmærksomhed på, hvordan Domstol.dk anvendes og reagerer. Kommunikation beder om, at man sender evt. feedback direkte til dem via denne mail: hypercare@domstolsstyrelsen.dk.

7) Hvilket tlf. nr. kan Servicedesk og Servicedesk Civil kontaktes på?

Servicedesk tlf. nr. **9968 4220**. Vi beder om, at akut tlf. nr. 2968 3757 kun anvendes i akutte tilfælde. Servicedesk Civil, tlf, nr. **9968 4230**.

I. Kommunikation

2) Hvordan skal rettens forskellige brugere forholde sig i genåbningsperioden?

Se mere [her i det samlede faktaark](#).

J. Beredskab

2) Kan medarbejdere udveksle papirer med fx brugere eller domsmænd?

Ja, rettens medarbejdere kan godt udveksle papirer med brugere fx under en notatarforretning eller i forbindelse med underskrift af voteringsprotokol. Ved underskrift bør alle parter benytte egen kuglepen (eventuelt en engangskuglepen), og det er vigtigt, at hænder bliver vasket eller afsprittet før og efter udveksling af papirer.

Nr. 3 – 19. maj 2020

Spørgsmål og svar efter genåbning af retterne

Nedenstående FAQ samler spørgsmål og svar på emner, der kan have generel interesse for alle retter. Vi opdaterer løbende dokumentet med de nyeste emner øverst i hver kategori. Seneste opdateringer og tilføjelser er markeret med gult.

Dokumentet er opdelt i følgende spor:

Indholdsfortegnelse

A. Jura og Forretning	14
B. HR	16
C. It	20
D. Kommunikation	21
E. Beredskab	21

K. Jura og Forretning

5) Har Kriminalforsorgen mulighed for at transportere arrestanter til retsmøder om lørdagen?

Som det fremgår af genåbningsplanen for Danmarks Domstole, er der lagt op til, at retsmøder i genåbningsperioden også kan gennemføres om lørdagen.

Kriminalforsorgen har oplyst, at de har mulighed for kørsel af arrestanter til retsmøder om lørdagen. Kriminalforsorgen har også orienteret anklagemyndigheden og politiet.

6) Hvis retten vælger at begrænse telefonåbningstiden i skifteretten fra kl. 9-12, er der så særlige tekster, retten kan anvende?

Det fremgår af genåbningsplanen, at i genåbningsperioden og indtil august 2020 kan skifteretterne begrænse åbningstiden for telefoniske henvendelser til alle hverdage fra kl. 9.00 til 12.00.

Der er i regi af Arbejdsgruppen om fælles ekspeditions- og telefonåbningstider udarbejdet nedenstående tekster, som de retter, der i den kommende tid har begrænset telefonåbningstid i skifteretten, kan anvende. Tekstudvalget har godkendt ringebrevet.

Rettens hjemmeside

Mange brugere søger svar på deres spørgsmål online, inden de ringer til os. Derfor er det vigtigt, at retterne sørger for at hjælpe brugerne bedst muligt her. Det er ikke alt, brugerne selv kan finde svar på, men der er nogle oplysninger, der er velegnede til at stå på hjemmesiden.

Den enkelte ret skal sørge for, at der på startsiden på rettens hjemmeside er:

- Specifik vejledning omkring telefoniske henvendelser til skifteretten
- Angivet sagsbehandlingstider, som bliver opdateret ugentligt

Udkast til autosvar til skifterettens mail

Skrifttype "Verdana" str. 10 – passer til domstol.dk:

Til de skifteretter, der ikke berammer telefonmøde:

"Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail. Vi vil sørge for at håndtere din mail hurtigst muligt.

Vi henviser også til vejledning på www.domstol.dk/reffensnavn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål. "

Til de skifteretter, der berammer telefonmøde:

"Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail. Vi vil sørge for at håndtere din mail hurtigst muligt.

Hvis din henvendelse drejer sig om et dødsbo, vil boets kontaktperson blive kontaktet om afvikling af telefonmøde.

Vi henviser også til vejledning på www.domstol.dk/reffensnavn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål.

Udkast til autosvar til skifterettens telefonsvarer

Til de skifteretter, der ikke berammer telefonmøde:

"Du har ringet til skifteretten. Skifterettens telefoner er åbne dagligt kl. 9-12.

Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail.

Vi henviser til vejledning på www.domstol.dk/reffensnavn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål."

Til de skifteretter, der berammer telefonmøde:

"Du har ringet til skifteretten. Skifterettens telefoner er åbne dagligt kl. 9-12.

Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail.

Hvis din henvendelse drejer sig om et dødsbo, vil boets kontaktperson blive kontaktet om afvikling af telefonmøde.

Vi henviser til vejledning på www.domstol.dk/reffensnavn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål."

Udkast til ringebrev

"Vi skriver til dig, fordi vi har modtaget meddelelse om, at XX er død, og at du er kontaktperson for dødsboet.

Herefter indsættes Alt-e tekst med jeres nye brev:

I forbindelse med genåbningen af Danmarks Domstole har skifteretten alene åbent for telefoniske henvendelser dagligt mellem kl. 9-12.

Du kan læse nærmere om sagsbehandlingstider, de forskellige måder, et dødsbo kan behandles på, og finde vejledning til, hvordan du udfylder blanketter på vores hjemmeside **rettens lokale indsættes**, og på www.domstol.dk

Spørgsmål om skattemæssige forhold skal rettes til SKAT.

Blanketter og øvrige bilag kan sendes til skifterettens mail XXXX. **Blanketter og kopi af eventuelle testamenter, ægtepagter og arveafkald mv. skal sendes fra kontaktpersonens egen e-Boks. Det samme gælder skiftefuldmagter, der skal sendes fra fuldmagtsgiverens egen e-Boks.**

Hvis du allerede ved, at du ønsker advokatbistand under boets behandling, bedes advokaten henvende sig til skifteretten pr. mail vedrørende bobehandlingsform.

Med venlig hilsen

Skifteretten"

B. HR

1) Hvordan skal retten forholde sig, hvis en medarbejder bliver syg eller har symptomer på COVID-19?

En medarbejder må ikke møde på arbejde, hvis den pågældende er smittet eller har symptomer på COVID-19. Det gælder også, hvis medarbejderen kun har milde symptomer eller er konstateret smittet uden at have symptomer. Læs om symptomer [her](#) under spørgsmålet "Hvad er symptomerne på COVID-19, og hvordan udvikler sygdommen sig?".

Får medarbejderen symptomer på COVID-19, mens denne er på arbejde, skal medarbejderen hurtigst muligt tage hjem.

Medarbejderen må først møde på arbejde igen, når den pågældende er smittefri. Se Sundhedsstyrelsens retningslinjer [her](#) under spørgsmålet "Hvordan skal jeg forholde mig, hvis jeg bliver syg?"

Hvis medarbejderen er hjemme på grund af smitte eller symptomer på COVID-19, men ikke føler sig for syg til at arbejde, skal I drøfte muligheden for at arbejde hjemmefra.

Hvis medarbejderen bliver konstateret smittet med COVID-19, **skal medarbejderen følge Sundhedsstyrelsens anbefalinger om [kontaktsporing](#)**. Retten skal orienteres herom, så personer, som medarbejderen har været i nær kontakt med på arbejdet, kan blive informeret og træffe de nødvendige forholdsregler i forhold til test og eventuel selvisolering, jf. nærmere nedenfor.

På det foreliggende grundlag er det Domstolsstyrelsens opfattelse, at arbejdsgiver har en forpligtelse til at informere kollegerne, der har været i nær kontakt med en kollega, der er bekræftet med COVID-19.

Det vil i denne situation være berettiget persondatamæssigt, at der videregives oplysninger om, at en medarbejder er smittet med coronavirus pga. hensynet til, at ledelsen og kollegaer kan træffe de nødvendige forholdsregler. De oplysninger, der videregives, skal begrænses til det nødvendige. Se Datatilsynets [vejledning](#) til arbejdsgivere om persondatabeskyttelse og coronavirus.

2) Hvad gælder for medarbejdere i øget risiko for COVID-19?

Medarbejdere i øget risiko ved COVID-19 er bl.a. personer med høj alder, personer med svær overvægt, personer med visse sygdomme eller tilstande samt gravide. Sundhedsstyrelsens generelle råd til personer i de særlige risikogrupper kan ses [her](#).

Det er Sundhedsstyrelsens vurdering, at personer i øget risiko som udgangspunkt ikke behøver at blive omplaceret i deres arbejde eller at arbejde hjemmefra, selvom de dagligt har kontakt til mange mennesker. Der er ligeledes Sundhedsstyrelsens vurdering, at der kun vil være få personer i øget risiko, som på baggrund af en individuel vurdering fra deres læge, slet ikke bør møde på arbejde.

Hvis en medarbejder bor sammen med en person, som er i øget risiko, er det også Sundhedsstyrelsens vurdering, at man i udgangspunktet godt kan gå på arbejde.

Medarbejdere, der er i øget risiko eller bor sammen med en person i øget risiko, opfordres til at kontakte rettens ledelse eller egen læge, hvis de er i tvivl om, hvordan de skal forholde sig til arbejdet.

Det er arbejdsgivers ansvar, at arbejdsmiljøet er sikkert. Tal med medarbejdere, der giver udtryk for tvivl eller bekymring ift. deres situation om, hvad der kan gøres for at mindske denne tvivl eller bekymring.

Der henvises til spm. 5 om et kommende lovforslag, der skal udvide muligheden for sygedagpengerefusion, hvis medarbejdere, der er i øget risiko eller bor sammen med en i øget risiko, aftaler med arbejdsgiveren at blive væk fra arbejdet, fordi der ikke er mulighed for omplacering eller at arbejde hjemmefra.

3) Hvordan skal en medarbejder forholde sig, hvis pågældende har haft nær kontakt med en person, der er smittet med COVID-19?

Hvis en medarbejder bor sammen med eller på anden vis har været i nær kontakt med en person, der er smittet med COVID-19, skal den pågældende følge Sundhedsstyrelsens retningslinjer i pjecen [Til dig, der er en nær kontakt til en person, der er smittet med ny coronavirus](#). Retningslinjerne beskriver, hvem der defineres som nære kontakter, hvornår man skal selvisolere sig, hvor og hvornår nære kontakter skal testes og hvilken information, de skal have.

I arbejdsmæssig sammenhæng skriver Sundhedsstyrelsen følgende om nær kontakt:

"Nære kontakter [...] vil være de få kolleger og venner, hvor man ikke har haft mulighed for at holde afstand. Det kan f.eks. være en situation, hvor man har været nødt til at stå meget tæt på en kollega i længere tid. [...]"

I de allerfleste arbejdsituationer vil man således ikke have så tæt kontakt, at man betragtes som en nær kontakt. De kolleger man arbejder sammen med, f.eks. på en afdeling på et sygehus, et plejehjem, eller på et kontor, og som man ikke har været tættere på end 1 meter i en sammenhængende periode på mere end 15 minutter, betragtes ikke som nære kontakter."

Om den tidsmæssige kontakt skriver Sundhedsstyrelsen følgende:

"For at blive betragtet som en nær kontakt, skal du have været sammen med den smittede, i perioden fra 48 timer før personens symptomer startede og indtil 48 timer efter, at symptomerne er ophørt."

Hvis personen ikke har nogen symptomer og bliver testet positiv, skal du have været sammen med den smittede person i perioden fra 48 timer før, han/hun havde en positiv test til 7 dage efter, han/hun fik taget testen, for at regnes som en nær kontakt."

Hvis det følger af Sundhedsstyrelsens retningslinjer, at en medarbejder skal testes samt blive hjemme (i såkaldt selvisolering) og undgå fysisk kontakt med andre mennesker, skal dette ske indtil resultatet af den første test foreligger. I skal i den forbindelse drøfte muligheden for hjemmearbejde i den mellemliggende periode. Hvis den første test er negativ, og medarbejderen ikke har nogen symptomer på COVID-19, kan medarbejderen godt gå på arbejde igen.

En medarbejder, der har haft nær kontakt til en smittet person, skal have frihed (tidsregistreres som lægebesøg) til at få foretaget de undersøgelser/tests, som myndighederne anbefaler.

4) Hvordan skal man forholde sig til TimeSag/tidsregistrering mv.?

Følgende retningslinjer vedr. registrering i TimeSag gælder efter genåbningen den 27. april.

Registreringer i TimeSag:

- **Ansatte, der er på arbejdspladsen**, registrerer deres arbejdstid som sædvanligt i TimeSag.
- **Ansatte, der arbejder hjemmefra**, registrerer deres faktiske arbejdstid i TimeSag. Hvis der mod forventning ikke er opgaver nok til en hel arbejdsdag, registreres øvrige timer op til enten fast daglig eller gennemsnitlig arbejdstid under kategorien "Anden frihed med løn". Transporttid for medarbejdere, der kun skal møde ind dele af en arbejdsdag, f.eks. for at hente/bringe sager ved retten i forbindelse med hjemmearbejde, skal ikke registreres som arbejdstid.
- **Ansatte, der har symptomer**, der kunne tyde på COVID-19 (selv milde symptomer), og som derfor ikke må møde på arbejde, skal registreres som sygemeldte, hvis de er for syge til at arbejde. Hvis medarbejderen ikke føler sig for syg til at arbejde, skal muligheden for at arbejde hjemmefra drøftes, og arbejdstid registreres som nævnt ovenfor under "Ansatte, der arbejder hjemmefra". Hvis medarbejderen arbejder delvist på en sygedag, skal rettens TimeSag-administrator registrere den faktiske arbejdstid og resten af tiden registreres som deltidssygemelding (fraværskoden "gået syg hjem"). Ved delvis sygdom (symptomer) i en længere periode skal fraværskoden "Delvis syg/nedsat tid" anvendes.

- **Ansatte, der har haft nær kontakt til en smittet**, skal have frihed til at få foretaget de undersøgelser/test, som myndighederne anbefaler. Fravær i forbindelse med undersøgelser tidsregistreres som lægebesøg (fraværskoden "Læge/tandlæge"). Ansatte, der efter retningslinjerne om nære kontakter til en smittet, skal selvisolere sig, skal så vidt muligt arbejde hjemmefra, og arbejdstid registreres som nævnt ovenfor under "Ansatte, der arbejder hjemmefra".
- **Ferie, fleks og afspadsering** skal registreres som sædvanligt.

5) Er der udvidet mulighed for refusion som følge af COVID-19?

Sygedagpengeloven er midlertidigt ændret. [Lovændringen](#) giver ret til sygedagpengerefusion, hvis en medarbejder er uarbejdsdygtig pga. af egen sygdom, der skyldes COVID-19 (§ 53b, stk. 1), eller ikke kan varetage sit arbejde på grund af en anbefaling fra sundhedsmyndighederne til bestemte grupper om hjemmeophold (§ 53b, stk. 2). Hvis medarbejderen helt eller delvist arbejder hjemmefra, bortfalder refusionen helt eller delvist. Loven gælder for fravær, hvor 1. fraværsdag er den 27. februar 2020 eller senere. Der kan læse mere i denne [vejledning af 17. marts 2020](#) og i dette [nyhedsbrev](#) fra Statens Administration.

Spørgsmål om indberetning mv. til Statens Administration skal rettes til dac-loen@domstolsstyrelsen.dk, mens spørgsmål om COVID-19-refusioner kan rettes til SAMs refusionsteam.

Der er yderligere indgået en [politisk aftale](#) om, at medarbejdere, der er i øget risiko, eller medarbejdere, hvis pårørende er i øget risiko, efter aftale med arbejdsgiveren kan blive hjemme og modtage løn i fraværperioden. Forudsætningen er, at der ikke er muligheder for at arbejde hjemmefra eller blive omplaceret, så man ikke udsættes for smittefare. Arbejdsgivere, der udbetaler løn til medarbejdere i risikogruppen eller pårørende, mens de er hjemme, får ret til sygedagpengerefusion fra første fraværsdag. Ordningen træder ifølge Beskæftigelsesministeriets hjemmeside i kraft, når lovgivningen er på plads omkring 20. maj, og vil i første omgang gælde frem til 1. september.

6) Kan en medarbejders sygdom med COVID-19 udgøre en arbejdsskade, der skal anmeldes?

En person kan få anerkendt sygdom med COVID-19 som en arbejdsskade. Om anmeldelse af arbejdsskader som en følge af sygdom med COVID-19 se [Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings nyhed af 30. april 2020](#).

Det fremgår heraf, at hvis en sygemeldt medarbejder mener at være blevet syg på baggrund af én konkret hændelse i forbindelse med arbejdet eller har været udsat for påvirkning (smitte med COVID-19) i op til 5 dage i forbindelse med sit arbejde, skal det behandles som en arbejdsulykke, som arbejdsgiver skal anmelde.

Arbejdsgiveren skal anmelde sygdomstilfælde med COVID-19, når følgende tre kriterier er opfyldt:

- 1) en medarbejder er blevet syg med COVID-19,
- 2) der er mistanke om, at medarbejderen kan være blevet smittet i forbindelse med en konkret hændelse eller kortvarig udsættelse for smitte i forbindelse med arbejdet, samt
- 3) et af følgende kriterier:

- a. medarbejderen kan have krav på ydelser efter arbejdsskadesikringsloven (fx behandlingsudgifter, godtgørelse for varigt mén m.v.) ELLER
- b. medarbejderen har været sygemeldt (helt eller delvist) i mere end 5 uger.

Anmeldelse skal ske hurtigst muligt og senest 9 dage efter, at medarbejderen er blevet syg.

Er anmeldelse ikke sket senest 9 dage efter sygdommens opståen, skal anmeldelse ske senest på 5-ugers dagen for sygdommens opståen, hvis den sygdomsramte ikke forventes at kunne genoptage sit arbejde i fuldt omfang senest på dette tidspunkt.

Anmeldelse hos domstolene følger i øvrigt sædvanlig procedure. Se evt. information om arbejds-skader i DS-PAV afsnit 5.8 og vejledning til anmeldelse af arbejdsulykker under <http://intranet.domstolene.dk/Artikler/Sider/Vejledning-til-EASY.aspx>.

C. It

1) Er der sårbarhed i Samsung telefoner? (Udsendt på mail 18. maj)

Der er identificeret en sårbarhed, der gør det muligt for en ondsindet angriber at få adgang til telefonen og indholdet på den. Angriberen sender en specielt udformet MMS, som giver adgang til telefonen, også selvom den ikke åbnes. Problemet har eksisteret længe, men er først opdaget nu. Sårbarheden gælder for alle telefoner fra 2014 og frem.

Du skal derfor huske at opdatere din telefon med løbende sikkerhedsopdateringer. [Klik her for at se hvordan du opdaterer din telefon](#). Du bedes videreformidle denne information i eget embede. Vi kan desværre ikke tilbyde hjælp til opgaven fra styrelsens it-driftsenhed.

2) Hvornår afbrydes Domstolenes mødetelefonen?

Når man holder møde på domstolenes mødetelefon, vil man blive afbrudt efter 60 minutter, da der er en tidsgrænse på 60 minutter, hvorefter samtalen afbrydes. Det skyldes de store telefonregninger nogle parter får, når de glemmer at stoppe samtalen.

3) Hvornår slettes printkøer på ny og gammel Safecom? (Follow-Me-Print)

Udskrivning af print er nu ændret fra 24 timer til 48 timer.

4) Hvordan logger du korrekt af Citrix?

Hvis man ikke logger rigtigt af Citrix, vil der blive dannet flere sessioner, og det kan medvirke til forsinkelser i forbindelse med anvendelse af systemerne. Det anbefales derfor, for både DSI Desktop og DSI Desktop Kasse, at anvende **LogAfDeskTop-genvejen** i Kontorpakken (Citrix).

5) Hvornår lukkes en TOPdesk sag automatisk?

Servicedesk og Servicedesk Civil holder løbende øje med sager i TOPdesk med status "Afventer svar fra bruger". Det viser sig, at de ofte står åbne i lang tid uden at Servicedesk og Servicedesk Civil modtager en tilbagemelding. Vi har nu ændret den midlertidige lukkefrist på 30 dage tilbage til den tidligere lukkefrist på 10 dage.

Det betyder, at TOPdesk systemet fremadrettet automatisk vil lukke sager, hvor vi efter 10 dage ikke har modtaget en tilbagemelding. Vi antager, at sagen er løst. Skulle sagen ikke være løst, kan den altid genåbnes, hvis ikke der er gået mere end 10 dage fra lukkedato (henvis gerne til en tidligere sag). Vi beder om, at I kun lukker de TOPdesk sager, som ikke har været videregivet til Servicedesk.

6) Hvordan ved jeg besked om den aktuelle driftsstatus?

Du kan abonnere på it-drift meddelelser, så du altid får [besked i din mail](#) om den aktuelle driftsstatus. Du vil dermed altid være opdateret på evt. it-problemer, om kommende opdateringer, om nyheder, og om hvornår et problem er løst. Sæt evt. en regel op i Outlook, så alle beskeder vedrørende it-drift meddelelser lander i en separat mappe og ikke i din Indbakke. Under Ulæst mail vil du kunne følge med på sidelinjen.

7) Hvor skal tilbagemeldinger vedrørende det nye Domstol.dk sendes til?

I forbindelse med opstarten af det nye Domstol.dk er der en "hypercare"-periode, hvor Center for Forretning og Udvikling v/Kommunikation har ekstra opmærksomhed på, hvordan Domstol.dk anvendes og reagerer. Kommunikation beder om, at man sender evt. feedback direkte til dem via denne mail: hypercare@domstolsstyrelsen.dk.

8) Hvilket tlf. nr. kan Servicedesk og Servicedesk Civil kontaktes på?

Servicedesk tlf. nr. **9968 4220**. Vi beder om, at akut tlf. nr. 2968 3757 kun anvendes i akutte tilfælde. Servicedesk Civil, tlf. nr. **9968 4230**.

D. Kommunikation

3) Hvordan skal rettens forskellige brugere forholde sig i genåbningsperioden?

Se mere [her i det samlede faktaark](#).

E. Beredskab

3) Kan medarbejdere udveksle papirer med fx brugere eller domsmænd?

Ja, rettens medarbejdere kan godt udveksle papirer med brugere fx under en notarforretning eller i forbindelse med underskrift af voteringsprotokol. Ved underskrift bør alle parter benytte egen kuglepen (eventuelt en engangskuglepen), og det er vigtigt, at hænder bliver vasket eller afsprittet før og efter udveksling af papirer.

Nr. 4 – 25. maj 2020

Spørgsmål og svar efter genåbning af retterne

Nedenstående FAQ samler spørgsmål og svar på emner, der kan have generel interesse for alle retter. Vi opdaterer løbende dokumentet, og de seneste opdateringer og tilføjelser er markeret med gult.

Dokumentet er opdelt i følgende spor:

Indholdsfortegnelse

A. Jura og Forretning	14
B. HR	16
C. It	20
D. Kommunikation	21
E. Beredskab	21

L. Jura og Forretning

7) Har Kriminalforsorgen mulighed for at transportere arrestanter til retsmøder om lørdagen?

Som det fremgår af genåbningsplanen for Danmarks Domstole, er der lagt op til, at retsmøder i genåbningsperioden også kan gennemføres om lørdagen.

Kriminalforsorgen har oplyst, at de har mulighed for kørsel af arrestanter til retsmøder om lørdagen. Kriminalforsorgen har også orienteret anklagemyndigheden og politiet.

8) Hvis retten vælger at begrænse telefonåbningstiden i skifteretten fra kl. 9-12, er der så særlige tekster, retten kan anvende?

Det fremgår af genåbningsplanen, at i genåbningsperioden og indtil august 2020 kan skifteretterne begrænse åbningstiden for telefoniske henvendelser til alle hverdage fra kl. 9.00 til 12.00.

Der er i regi af Arbejdsgruppen om fælles ekspeditions- og telefonåbningstider udarbejdet nedenstående tekster, som de retter, der i den kommende tid har begrænset telefonåbningstid i skifteretten, kan anvende. Tekstudvalget har godkendt ringebrevet.

Rettens hjemmeside

Mange brugere søger svar på deres spørgsmål online, inden de ringer til os. Derfor er det vigtigt, at retterne sørger for at hjælpe brugerne bedst muligt her. Det er ikke alt, brugerne selv kan finde svar på, men der er nogle oplysninger, der er velegnede til at stå på hjemmesiden.

Den enkelte ret skal sørge for, at der på startsideen på rettens hjemmeside er:

- Specifik vejledning omkring telefoniske henvendelser til skifteretten
- Angivet sagsbehandlingstider, som bliver opdateret ugentligt

Udkast til autosvar til skifterettens mail

Skrifttype "Verdana" str. 10 – passer til domstol.dk:

Til de skifteretter, der ikke berammer telefonmøde:

"Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail. Vi vil sørge for at håndtere din mail hurtigst muligt.

Vi henviser også til vejledning på www.domstol.dk/reffensnavn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål. "

Til de skifteretter, der berammer telefonmøde:

"Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail. Vi vil sørge for at håndtere din mail hurtigst muligt.

Hvis din henvendelse drejer sig om et dødsbo, vil boets kontaktperson blive kontaktet om afvikling af telefonmøde.

Vi henviser også til vejledning på www.domstol.dk/reffensnavn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål.

Udkast til autosvar til skifterettens telefonsvarer

Til de skifteretter, der ikke berammer telefonmøde:

"Du har ringet til skifteretten. Skifterettens telefoner er åbne dagligt kl. 9-12.

Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail.

Vi henviser til vejledning på www.domstol.dk/reffensnavn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål."

Til de skifteretter, der berammer telefonmøde:

"Du har ringet til skifteretten. Skifterettens telefoner er åbne dagligt kl. 9-12.

Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail.

Hvis din henvendelse drejer sig om et dødsbo, vil boets kontaktperson blive kontaktet om afvikling af telefonmøde.

Vi henviser til vejledning på www.domstol.dk/reffensnavn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål."

Udkast til ringebrev

"Vi skriver til dig, fordi vi har modtaget meddelelse om, at XX er død, og at du er kontaktperson for dødsboet.

Herefter indsættes Alt-e tekst med jeres nye brev:

I forbindelse med genåbningen af Danmarks Domstole har skifteretten alene åbent for telefoniske henvendelser dagligt mellem kl. 9-12.

Du kan læse nærmere om sagsbehandlingstider, de forskellige måder, et dødsbo kan behandles på, og finde vejledning til, hvordan du udfylder blanketter på vores hjemmeside **rettens lokale indsættes**, og på www.domstol.dk

Spørgsmål om skattemæssige forhold skal rettes til SKAT.

Blanketter og øvrige bilag kan sendes til skifterettens mail XXXX. **Blanketter og kopi af eventuelle testamenter, ægtepagter og arveafkald mv. skal sendes fra kontaktpersonens egen e-Boks. Det samme gælder skiftefuldmagter, der skal sendes fra fuldmagtsgiverens egen e-Boks.**

Hvis du allerede ved, at du ønsker advokatbistand under boets behandling, bedes advokaten henvende sig til skifteretten pr. mail vedrørende bobehandlingsform.

Med venlig hilsen

Skifteretten"

B. HR

7) Hvordan skal retten forholde sig, hvis en medarbejder bliver syg eller har symptomer på COVID-19?

En medarbejder må ikke møde på arbejde, hvis den pågældende er smittet eller har symptomer på COVID-19. Det gælder også, hvis medarbejderen kun har milde symptomer eller er konstateret smittet uden at have symptomer. Læs om symptomer [her](#) under spørgsmålet "Hvad er symptomerne på COVID-19, og hvordan udvikler sygdommen sig?".

Får medarbejderen symptomer på COVID-19, mens denne er på arbejde, skal medarbejderen hurtigst muligt tage hjem.

Medarbejderen må først møde på arbejde igen, når den pågældende er smittefri. Se Sundhedsstyrelsens retningslinjer [her](#) under spørgsmålet "Hvordan skal jeg forholde mig, hvis jeg bliver syg?"

Hvis medarbejderen er hjemme på grund af smitte eller symptomer på COVID-19, men ikke føler sig for syg til at arbejde, skal I drøfte muligheden for at arbejde hjemmefra.

Hvis medarbejderen bliver konstateret smittet med COVID-19, skal medarbejderen følge Sundhedsstyrelsens anbefalinger om [kontaktsporing](#). Retten skal orienteres herom, så personer, som medarbejderen har været i nær kontakt med på arbejdet, kan blive informeret og træffe de nødvendige forholdsregler i forhold til test og eventuel selvisolering, jf. nærmere nedenfor.

På det foreliggende grundlag er det Domstolsstyrelsens opfattelse, at arbejdsgiver har en forpligtelse til at informere kollegerne, der har været i nær kontakt med en kollega, der er bekræftet med COVID-19.

Det vil i denne situation være berettiget persondatamæssigt, at der videregives oplysninger om, at en medarbejder er smittet med coronavirus pga. hensynet til, at ledelsen og kollegaer kan træffe de nødvendige forholdsregler. De oplysninger, der videregives, skal begrænses til det nødvendige. Se Datatilsynets [vejledning](#) til arbejdsgivere om persondatabeskyttelse og coronavirus.

8) Hvad gælder for medarbejdere i øget risiko for COVID-19?

Medarbejdere i øget risiko ved COVID-19 er bl.a. personer med høj alder, personer med svær overvægt, personer med visse sygdomme eller tilstande samt gravide. Sundhedsstyrelsens generelle råd til personer i de særlige risikogrupper kan ses [her](#).

Det er Sundhedsstyrelsens vurdering, at personer i øget risiko som udgangspunkt ikke behøver at blive omplaceret i deres arbejde eller at arbejde hjemmefra, selvom de dagligt har kontakt til mange mennesker. Der er ligeledes Sundhedsstyrelsens vurdering, at der kun vil være få personer i øget risiko, som på baggrund af en individuel vurdering fra deres læge, slet ikke bør møde på arbejde.

Hvis en medarbejder bor sammen med en person, som er i øget risiko, er det også Sundhedsstyrelsens vurdering, at man i udgangspunktet godt kan gå på arbejde.

Medarbejdere, der er i øget risiko eller bor sammen med en person i øget risiko, opfordres til at kontakte rettens ledelse eller egen læge, hvis de er i tvivl om, hvordan de skal forholde sig til arbejdet.

Det er arbejdsgivers ansvar, at arbejdsmiljøet er sikkert. Tal med medarbejdere, der giver udtryk for tvivl eller bekymring ift. deres situation om, hvad der kan gøres for at mindske denne tvivl eller bekymring.

Der henvises til spm. 8 om muligheden for sygedagpengerefusion, hvis medarbejdere, der er i øget risiko eller bor sammen med en i øget risiko, aftaler med arbejdsgiveren at blive væk fra arbejdet, fordi der ikke er mulighed for omplacering eller at arbejde hjemmefra.

9) Hvordan skal en medarbejder forholde sig, hvis pågældende har haft nær kontakt med en person, der er smittet med COVID-19?

Hvis en medarbejder bor sammen med eller på anden vis har været i nær kontakt med en person, der er smittet med COVID-19, skal den pågældende følge Sundhedsstyrelsens retningslinjer i pjecen [Til dig, der er en nær kontakt til en person, der er smittet med ny coronavirus](#). Retningslinjerne beskriver, hvem der defineres som nære kontakter, hvornår man skal selvisolere sig, hvor og hvornår nære kontakter skal testes og hvilken information, de skal have.

I arbejdsmæssig sammenhæng skriver Sundhedsstyrelsen følgende om nær kontakt:

"Nære kontakter [...] vil være de få kolleger og venner, hvor man ikke har haft mulighed for at holde afstand. Det kan f.eks. være en situation, hvor man har været nødt til at stå meget tæt på en kollega i længere tid. [...]"

I de allerfleste arbejdssituationer vil man således ikke have så tæt kontakt, at man betragtes som en nær kontakt. De kolleger man arbejder sammen med, f.eks. på en afdeling på et sygehus, et plejehjem, eller på et kontor, og som man ikke har været tættere på end 1 meter i en sammenhængende periode på mere end 15 minutter, betragtes ikke som nære kontakter."

Om den tidsmæssige kontakt skriver Sundhedsstyrelsen følgende:

"For at blive betragtet som en nær kontakt, skal du have været sammen med den smittede, i perioden fra 48 timer før personens symptomer startede og indtil 48 timer efter, at symptomerne er ophørt.

Hvis personen ikke har nogen symptomer og bliver testet positiv, skal du have været sammen med den smittede person i perioden fra 48 timer før, han/hun havde en positiv test til 7 dage efter, han/hun fik taget testen, for at regnes som en nær kontakt."

Hvis det følger af Sundhedsstyrelsens retningslinjer, at en medarbejder skal testes samt blive hjemme (i såkaldt selvisolering) og undgå fysisk kontakt med andre mennesker, skal dette ske indtil resultatet af den første test foreligger. I skal i den forbindelse drøfte muligheden for hjemmearbejde i den mellemliggende periode. Hvis den første test er negativ, og medarbejderen ikke har nogen symptomer på COVID-19, kan medarbejderen godt gå på arbejde igen.

En medarbejder, der har haft nær kontakt til en smittet person, skal have frihed (tidsregistreres som lægebesøg) til at få foretaget de undersøgelser/tests, som myndighederne anbefaler.

10) Hvordan skal man forholde sig til TimeSag/tidsregistrering mv.?

Følgende retningslinjer vedr. registrering i TimeSag gælder efter genåbningen den 27. april.

Registreringer i TimeSag:

- **Ansatte, der er på arbejdspladsen**, registrerer deres arbejdstid som sædvanligt i TimeSag.
- **Ansatte, der arbejder hjemmefra**, registrerer deres faktiske arbejdstid i TimeSag. Hvis der mod forventning ikke er opgaver nok til en hel arbejdsdag, registreres øvrige timer op til enten fast daglig eller gennemsnitlig arbejdstid under kategorien "Anden frihed med løn". Transporttid for medarbejdere, der kun skal møde ind dele af en arbejdsdag, f.eks. for at hente/bringe sager ved retten i forbindelse med hjemmearbejde, skal ikke registreres som arbejdstid.
- **Ansatte, der har symptomer**, der kunne tyde på COVID-19 (selv milde symptomer), og som derfor ikke må møde på arbejde, skal registreres som sygemeldte, hvis de er for syge til at arbejde. Hvis medarbejderen ikke føler sig for syg til at arbejde, skal muligheden for at arbejde hjemmefra drøftes, og arbejdstid registreres som nævnt ovenfor under "Ansatte, der arbejder hjemmefra". Hvis medarbejderen arbejder delvist på en sygedag, skal rettens TimeSag-administrator registrere den faktiske arbejdstid og resten af tiden registreres som deltidssygemelding (fraværskoden "gået syg hjem"). Ved delvis sygdom (symptomer) i en længere periode skal fraværskoden "Delvis syg/nedsat tid" anvendes.

- **Ansatte, der har haft nær kontakt til en smittet**, skal have frihed til at få foretaget de undersøgelser/test, som myndighederne anbefaler. Fravær i forbindelse med undersøgelser tidsregistreres som lægebesøg (fraværskoden "Læge/tandlæge"). Ansatte, der efter retningslinjerne om nære kontakter til en smittet, skal selvisolere sig, skal så vidt muligt arbejde hjemmefra, og arbejdstid registreres som nævnt ovenfor under "Ansatte, der arbejder hjemmefra".
- **Ferie, fleks og afspadsering** skal registreres som sædvanligt.

11) Er der udvidet mulighed for refusion som følge af COVID-19?

Sygedagpengeloven er midlertidigt ændret.

For det første er der vedtaget en [lovændring](#), der giver ret til sygedagpengerefusion, hvis en medarbejder er uarbejdsdygtig pga. af egen sygdom, der skyldes COVID-19 (§ 53b, stk. 1), eller ikke kan varetage sit arbejde på grund af en anbefaling fra sundhedsmyndighederne til bestemte grupper om hjemmeophold (§ 53b, stk. 2). Hvis medarbejderen helt eller delvist arbejder hjemmefra, bortfalder refusionen helt eller delvist. Loven gælder for fravær, hvor 1. fraværsdag er den 27. februar 2020 eller senere. Der kan læse mere i denne [vejledning af 17. marts 2020](#) og i dette [nyhedsbrev](#) fra Statens Administration.

Spørgsmål om indberetning mv. til Statens Administration skal rettes til dac-loen@domstolsstyrelsen.dk, mens spørgsmål om COVID-19-refusioner kan rettes til SAMs refusionsteam.

Derudover er der vedtaget en anden [lovændring](#), der gør det muligt, at medarbejdere, der er i øget risiko, eller medarbejdere, hvis pårørende er i øget risiko, efter aftale med arbejdsgiveren kan blive hjemme og modtage løn i fraværperioden. Forudsætningen er, at der ikke er muligheder for at arbejde hjemmefra eller blive omplaceret, så man ikke udsættes for smittefare. Arbejdsgivere, der udbetaler løn til medarbejdere i risikogruppen eller pårørende, mens de er hjemme, får ret til sygedagpengerefusion fra første fraværsdag. Ordningen [gælder i perioden 20. maj til 31. august 2020](#).

12) Kan en medarbejders sygdom med COVID-19 udgøre en arbejdsskade, der skal anmeldes?

En person kan få anerkendt sygdom med COVID-19 som en arbejdsskade. Om anmeldelse af arbejdsskader som en følge af sygdom med COVID-19 se [Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings nyhed af 30. april 2020](#).

Det fremgår heraf, at hvis en sygemeldt medarbejder mener at være blevet syg på baggrund af én konkret hændelse i forbindelse med arbejdet eller har været udsat for påvirkning (smitte med COVID-19) i op til 5 dage i forbindelse med sit arbejde, skal det behandles som en arbejdsulykke, som arbejdsgiver skal anmelde.

Arbejdsgiveren skal anmelde sygdomstilfælde med COVID-19, når følgende tre kriterier er opfyldt:

- 4) en medarbejder er blevet syg med COVID-19,
- 5) der er mistanke om, at medarbejderen kan være blevet smittet i forbindelse med en konkret hændelse eller kortvarig udsættelse for smitte i forbindelse med arbejdet, samt

6) et af følgende kriterier:

- a. medarbejderen kan have krav på ydelser efter arbejdsskadesikringsloven (fx behandlingsudgifter, godtgørelse for varigt mén m.v.) ELLER
- b. medarbejderen har været sygemeldt (helt eller delvist) i mere end 5 uger.

Anmeldelse skal ske hurtigst muligt og senest 9 dage efter, at medarbejderen er blevet syg.

Er anmeldelse ikke sket senest 9 dage efter sygdommens opståen, skal anmeldelse ske senest på 5-ugers dagen for sygdommens opståen, hvis den sygdomsramte ikke forventes at kunne genoptage sit arbejde i fuldt omfang senest på dette tidspunkt.

Anmeldelse hos domstolene følger i øvrigt sædvanlig procedure. Se evt. information om arbejdsskader i DS-PAV afsnit 5.8 og vejledning til anmeldelse af arbejdsulykker under <http://intranet.domstolene.dk/Artikler/Sider/Vejledning-til-EASY.aspx>

13) Kan der nu afholdes sociale arrangementer, herunder jubilæums- eller afskedsreceptioner mv.?

Det følger af genåbningsplanen, at der ikke bør afholdes sociale arrangementer mv., og at fællesmøder skal aflyses eller afholdes over Skype, Teams eller lignende. Anbefalingen gælder også jubilæums- og afskedsreceptioner mv. Anbefalingen hænger bl.a. sammen med forsamlingsforbuddet, der dog ikke gælder for domstolene, men som vi alligevel opfordrer til bliver overholdt i videst muligt omfang.

Folketingets partier er blevet enige om gradvist at lempe forsamlingsforbuddet henover sommeren. Ved overgangen til fase 3 (den 8. juni 2020) er det således aftalt, at forsamlingsforbuddet hæves til 30-50, og efter det oplyste vil Regeringen inden overgangen til fase 3 fremlægge en sundhedsmæssigt forsvarlig plan, der indeholder en udmelding om anbefalinger til bryllupsfester, konfirmationsfester mv. Planen vil tillige indeholde en forventet gradvis lempelse af forsamlingsforbuddet.

Indtil vi kender indholdet af planen for lempelse af forsamlingsforbuddet og de sundhedsmæssige retningslinjer og anbefalinger, der skal iagttages ved større forsamlinger, er det fortsat anbefalingen, at der ikke ved retterne afholdes eller planlægges afholdelse af sociale arrangementer, herunder jubilæums- og afskedsreceptioner.

C. It

9) Er der sårbarhed i Samsung telefoner?

Der er identificeret en sårbarhed, der gør det muligt for en ondsindet angriber at få adgang til telefonen og indholdet på den. Angriberen sender en specielt udformet MMS, som giver adgang til telefonen, også selvom den ikke åbnes. Problemet har eksisteret længe, men er først opdaget nu. Sårbarheden gælder for alle telefoner fra 2014 og frem.

Du skal derfor huske at opdatere din telefon med løbende sikkerhedsopdateringer. [Klik her for at se hvordan du opdaterer din telefon](#). Du bedes videreformidle denne information i eget embede. Vi kan desværre ikke tilbyde hjælp til opgaven fra styrelsens it-driftsenhed.

10) Hvornår afbrydes Domstolenes mødetelefonen?

Når man holder møde på domstolenes mødetelefon, vil man blive afbrudt efter 60 minutter, da der er en tidsgrænse på 60 minutter, hvorefter samtalen afbrydes. Det skyldes de store telefonregninger nogle parter får, når de glemmer at stoppe samtalen.

11) Hvornår slettes printkøer på ny og gammel Safecom? (Follow-Me-Print)

Udskrivning af print er nu ændret fra 24 timer til 48 timer.

12) Hvordan logger du korrekt af Citrix?

Hvis man ikke logger rigtigt af Citrix, vil der blive dannet flere sessioner, og det kan medvirke til forsinkelser i forbindelse med anvendelse af systemerne. Det anbefales derfor, for både DSI Desktop og DSI Desktop Kasse, at anvende **LogAfDeskTop-genvejen** i Kontorpakken (Citrix).

13) Hvornår lukkes en TOPdesk sag automatisk?

Servicedesk og Servicedesk Civil holder løbende øje med sager i TOPdesk med status "Afventer svar fra bruger". Det viser sig, at de ofte står åbne i lang tid uden at Servicedesk og Servicedesk Civil modtager en tilbagemelding. Vi har nu ændret den midlertidige lukkefrist på 30 dage tilbage til den tidligere lukkefrist på 10 dage.

Det betyder, at TOPdesk systemet fremadrettet automatisk vil lukke sager, hvor vi efter 10 dage ikke har modtaget en tilbagemelding. Vi antager, at sagen er løst. Skulle sagen ikke være løst, kan den altid genåbnes, hvis ikke der er gået mere end 10 dage fra lukkedato (henvis gerne til en tidligere sag). Vi beder om, at I kun lukker de TOPdesk sager, som ikke har været videregivet til Servicedesk.

14) Hvordan ved jeg besked om den aktuelle driftsstatus?

Du kan abonnere på it-drift meddelelser, så du altid får [besked i din mail](#) om den aktuelle driftsstatus. Du vil dermed altid være opdateret på evt. it-problemer, om kommende opdateringer, om nyheder, og om hvornår et problem er løst. Sæt evt. en regel op i Outlook, så alle beskeder vedrørende it-drift meddelelser lander i en separat mappe og ikke i din Indbakke. Under Ulæst mail vil du kunne følge med på sidelinjen.

15) Hvor skal tilbagemeldinger vedrørende det nye Domstol.dk sendes til?

I forbindelse med opstarten af det nye Domstol.dk er der en "hypercure"-periode, hvor Center for Forretning og Udvikling v/Kommunikation har ekstra opmærksomhed på, hvordan Domstol.dk anvendes og reagerer. Kommunikation beder om, at man sender evt. feedback direkte til dem via denne mail: hypercure@domstolsstyrelsen.dk.

16) Hvilket tlf. nr. kan Servicedesk og Servicedesk Civil kontaktes på?

Servicedesk tlf. nr. **9968 4220**. Vi beder om, at akut tlf. nr. 2968 3757 kun anvendes i akutte tilfælde. Servicedesk Civil, tlf, nr. **9968 4230**.

D. Kommunikation

4) Hvordan skal rettens forskellige brugere forholde sig i genåbningsperioden?

Se mere [her i det samlede faktaark](#).

E. Beredskab

4) Kan medarbejdere udveksle papirer med fx brugere eller domsmænd?

Ja, rettens medarbejdere kan godt udveksle papirer med brugere fx under en notatarforretning eller i forbindelse med underskrift af voteringsprotokol. Ved underskrift bør alle parter benytte egen kuglepen (eventuelt en engangskuglepen), og det er vigtigt, at hænder bliver vasket eller afsprittet før og efter udveksling af papirer.

Nr. 5 – 27. maj 2020

Spørgsmål og svar efter genåbning af retterne

Nedenstående FAQ samler spørgsmål og svar på emner, der kan have generel interesse for alle retter. Vi opdaterer løbende dokumentet, og de seneste opdateringer og tilføjelser er markeret med gult.

Dokumentet er opdelt i følgende spor:

Indholdsfortegnelse

A. Jura og Forretning	31
B. HR	34
C. It	38
D. Kommunikation	39
E. Beredskab	39

M. Jura og Forretning

9) Hvornår må domsmænd, sagkyndige dommere mv. ikke møde i retten?

Den 29. april 2020 sendte Domstolsstyrelsen en mail til alle retspræsidenter, administrationschefer, sekretariatschefer, funktionschefer og afdelingsledere med information om, hvordan rettens brugere bliver informeret om de særlige forhold, der gør sig gældende i forbindelse med genåbningen af Danmarks Domstole. I mailen anbefalede vi bl.a., at retterne sendte den vedhæftede informationsmail til sine domsmænd, sagkyndige dommere mv., så de blev orienteret om, hvordan de skal forholde sig ved symptomer på COVID-19 mv.

Sundhedsstyrelsens retningslinjer er sidenhen ændret, således at man skal selvisolere sig, hvis man har været i nær kontakt med en person, der er smittet med COVID-19, og man skal i øvrigt følge Sundhedsstyrelsens anbefalinger om kontaktsporing.

Det fremgik allerede af den oprindelige informationsmail til domsmændene mv., at det er vigtigt, at domsmændene mv. holder sig orienteret i de aktuelle oplysninger og retningslinjer om COVID-19, der er tilgængelige på www.sst.dk. De enkelte retter vurderer selv, om der er behov for at sende en ny mail til domsmændene mv. om de ændrede retningslinjer. I givet fald kan retterne anvende det reviderede udkast til informationsmail til domsmænd mv., der ligger [her](#) på Intra.

Husk fortsat i alle indkaldelser at indsætte tekstbiddet//hurtigdelen, hvor modtageren opfordres til at finde mere information om at møde i retten i forbindelse med genåbningen på domstol.dk. Teksten kan findes [her](#) på Intra.

På domstol.dk har vi revideret svaret på spørgsmålet "Skal jeg møde i retten, hvis jeg er syg?", så det fremgår, at man skal selvisolere sig, hvis man har haft nær kontakt til en person, der er smittet med COVID-19.

10) Har Kriminalforsorgen mulighed for at transportere arrestanter til retsmøder om lørdagen?

Som det fremgår af genåbningsplanen for Danmarks Domstole, er der lagt op til, at retsmøder i genåbningsperioden også kan gennemføres om lørdagen.

Kriminalforsorgen har oplyst, at de har mulighed for kørsel af arrestanter til retsmøder om lørdagen. Kriminalforsorgen har også orienteret anklagemyndigheden og politiet.

11) Hvis retten vælger at begrænse telefonåbningstiden i skifteretten fra kl. 9-12, er der så særlige tekster, retten kan anvende?

Det fremgår af genåbningsplanen, at i genåbningsperioden og indtil august 2020 kan skifteretterne begrænse åbningstiden for telefoniske henvendelser til alle hverdage fra kl. 9.00 til 12.00.

Der er i regi af Arbejdsgruppen om fælles ekspeditions- og telefonåbningstider udarbejdet nedenstående tekster, som de retter, der i den kommende tid har begrænset telefonåbningstid i skifteretten, kan anvende. Tekstudvalget har godkendt ringebrevet.

Rettens hjemmeside

Mange brugere søger svar på deres spørgsmål online, inden de ringer til os. Derfor er det vigtigt, at retterne sørger for at hjælpe brugerne bedst muligt her. Det er ikke alt, brugerne selv kan finde svar på, men der er nogle oplysninger, der er velegnede til at stå på hjemmesiden.

Den enkelte ret skal sørge for, at der på startsiden på rettens hjemmeside er:

- Specifik vejledning omkring telefoniske henvendelser til skifteretten
- Angivet sagsbehandlingstider, som bliver opdateret ugentligt

Udkast til autosvar til skifterettens mail

Skrifttype "Verdana" str. 10 – passer til domstol.dk:

Til de skifteretter, der ikke berammer telefonmøde:

"Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail. Vi vil sørge for at håndtere din mail hurtigst muligt.

Vi henviser også til vejledning på www.domstol.dk/rettensnavn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål. "

Til de skifteretter, der berammer telefonmøde:

"Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail. Vi vil sørge for at håndtere din mail hurtigst muligt.

Hvis din henvendelse drejer sig om et dødsbo, vil boets kontaktperson blive kontaktet om afvikling af telefonmøde.

Vi henviser også til vejledning på www.domstol.dk/rettsnavn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål.

Udkast til autosvar til skifterettens telefonsvarer

Til de skifteretter, der ikke berammer telefonmøde:

"Du har ringet til skifteretten. Skifterettens telefoner er åbne dagligt kl. 9-12.

Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail.

Vi henviser til vejledning på www.domstol.dk/rettsnavn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål."

Til de skifteretter, der berammer telefonmøde:

"Du har ringet til skifteretten. Skifterettens telefoner er åbne dagligt kl. 9-12.

Skifteretten oplever i øjeblikket, at der er mange, der kontakter os på telefon og mail.

Hvis din henvendelse drejer sig om et dødsbo, vil boets kontaktperson blive kontaktet om afvikling af telefonmøde.

Vi henviser til vejledning på www.domstol.dk/rettsnavn, hvor du måske kan finde svar på dine spørgsmål."

Udkast til ringebrev

"Vi skriver til dig, fordi vi har modtaget meddelelse om, at XX er død, og at du er kontaktperson for dødsboet.

Herefter indsættes Alt-e tekst med jeres nye brev:

I forbindelse med genåbningen af Danmarks Domstole har skifteretten alene åbent for telefoniske henvendelser dagligt mellem kl. 9-12.

Du kan læse nærmere om sagsbehandlingstider, de forskellige måder, et dødsbo kan behandles på, og finde vejledning til, hvordan du udfylder blanketter på vores hjemmeside **rettens lokale indsættes**, og på www.domstol.dk

Spørgsmål om skattemæssige forhold skal rettes til SKAT.

Blanketter og øvrige bilag kan sendes til skifterettens mail XXXX. **Blanketter og kopi af eventuelle testamenter, ægtepagter og arveafkald mv. skal sendes fra kontaktpersonens egen e-Boks. Det samme gælder skiftefuldmagter, der skal sendes fra fuldmagtsgiverens egen e-Boks.**

Hvis du allerede ved, at du ønsker advokatbistand under boets behandling, bedes advokaten henvende sig til skifteretten pr. mail vedrørende bobehandlingsform.

Med venlig hilsen

Skifteretten"

B. HR

14) Hvordan skal retten forholde sig, hvis en medarbejder bliver syg eller har symptomer på COVID-19?

En medarbejder må ikke møde på arbejde, hvis den pågældende er smittet eller har symptomer på COVID-19. Det gælder også, hvis medarbejderen kun har milde symptomer eller er konstateret smittet uden at have symptomer. Læs om symptomer [her](#) under spørgsmålet "Hvad er symptomerne på COVID-19, og hvordan udvikler sygdommen sig?".

Får medarbejderen symptomer på COVID-19, mens denne er på arbejde, skal medarbejderen hurtigst muligt tage hjem.

Medarbejderen må først møde på arbejde igen, når den pågældende er smittefri. Se Sundhedsstyrelsens retningslinjer [her](#) under spørgsmålet "Hvordan skal jeg forholde mig, hvis jeg bliver syg?".

Hvis medarbejderen er hjemme på grund af smitte eller symptomer på COVID-19, men ikke føler sig for syg til at arbejde, skal I drøfte muligheden for at arbejde hjemmefra.

Hvis medarbejderen bliver konstateret smittet med COVID-19, skal medarbejderen følge Sundhedsstyrelsens anbefalinger om [kontaktsporing](#). Retten skal orienteres herom, så personer, som medarbejderen har været i nær kontakt med på arbejdet, kan blive informeret og træffe de nødvendige forholdsregler i forhold til test og eventuel selvisolering, jf. nærmere nedenfor.

På det foreliggende grundlag er det Domstolsstyrelsens opfattelse, at arbejdsgiver har en forpligtelse til at informere kollegerne, der har været i nær kontakt med en kollega, der er bekræftet med COVID-19.

Det vil i denne situation være berettiget persondatamæssigt, at der videregives oplysninger om, at en medarbejder er smittet med coronavirus pga. hensynet til, at ledelsen og kollegaer kan træffe de nødvendige forholdsregler. De oplysninger, der videregives, skal begrænses til det nødvendige. Se Datatilsynets [vejledning](#) til arbejdsgivere om persondatabeskyttelse og coronavirus.

15) Hvad gælder for medarbejdere i øget risiko for COVID-19?

Medarbejdere i øget risiko ved COVID-19 er bl.a. personer med høj alder, personer med svær overvægt, personer med visse sygdomme eller tilstande samt gravide. Sundhedsstyrelsens generelle råd til personer i de særlige risikogrupper kan ses [her](#).

Det er Sundhedsstyrelsens vurdering, at personer i øget risiko som udgangspunkt ikke behøver at blive omplaceret i deres arbejde eller at arbejde hjemmefra, selvom de dagligt har kontakt til mange mennesker. Der er ligeledes Sundhedsstyrelsens vurdering, at der kun vil være få personer i øget risiko, som på baggrund af en individuel vurdering fra deres læge, slet ikke bør møde på arbejde.

Hvis en medarbejder bor sammen med en person, som er i øget risiko, er det også Sundhedsstyrelsens vurdering, at man i udgangspunktet godt kan gå på arbejde.

Medarbejdere, der er i øget risiko eller bor sammen med en person i øget risiko, opfordres til at kontakte rettens ledelse eller egen læge, hvis de er i tvivl om, hvordan de skal forholde sig til arbejdet.

Det er arbejdsgivers ansvar, at arbejdsmiljøet er sikkert. Tal med medarbejdere, der giver udtryk for tvivl eller bekymring ift. deres situation om, hvad der kan gøres for at mindske denne tvivl eller bekymring.

Der henvises til spm. 8 om muligheden for sygedagpengerefusion, hvis medarbejdere, der er i øget risiko eller bor sammen med en i øget risiko, aftaler med arbejdsgiveren at blive væk fra arbejdet, fordi der ikke er mulighed for omplacering eller at arbejde hjemmefra.

16) Hvordan skal en medarbejder forholde sig, hvis pågældende har haft nær kontakt med en person, der er smittet med COVID-19?

Hvis en medarbejder bor sammen med eller på anden vis har været i nær kontakt med en person, der er smittet med COVID-19, skal den pågældende følge Sundhedsstyrelsens retningslinjer i pjecen [Til dig, der er en nær kontakt til en person, der er smittet med ny coronavirus](#). Retningslinjerne beskriver, hvem der defineres som nære kontakter, hvornår man skal selvisolere sig, hvor og hvornår nære kontakter skal testes og hvilken information, de skal have.

I arbejdsmæssig sammenhæng skriver Sundhedsstyrelsen følgende om nær kontakt:

"Nære kontakter [...] vil være de få kolleger og venner, hvor man ikke har haft mulighed for at holde afstand. Det kan f.eks. være en situation, hvor man har været nødt til at stå meget tæt på en kollega i længere tid. [...]"

I de allerfleste arbejdssituationer vil man således ikke have så tæt kontakt, at man betragtes som en nær kontakt. De kolleger man arbejder sammen med, f.eks. på en afdeling på et sygehus, et plejehjem, eller på et kontor, og som man ikke har været tættere på end 1 meter i en sammenhængende periode på mere end 15 minutter, betragtes ikke som nære kontakter."

Om den tidsmæssige kontakt skriver Sundhedsstyrelsen følgende:

"For at blive betragtet som en nær kontakt, skal du have været sammen med den smittede, i perioden fra 48 timer før personens symptomer startede og indtil 48 timer efter, at symptomerne er ophørt.

Hvis personen ikke har nogen symptomer og bliver testet positiv, skal du have været sammen med den smittede person i perioden fra 48 timer før, han/hun havde en positiv test til 7 dage efter, han/hun fik taget testen, for at regnes som en nær kontakt."

Hvis det følger af Sundhedsstyrelsens retningslinjer, at en medarbejder skal testes samt blive hjemme (i såkaldt selvisolering) og undgå fysisk kontakt med andre mennesker, skal dette ske indtil resultatet af den første test foreligger. I skal i den forbindelse drøfte muligheden for

hjemmearbejde i den mellemliggende periode. Hvis den første test er negativ, og medarbejderen ikke har nogen symptomer på COVID-19, kan medarbejderen godt gå på arbejde igen.

En medarbejder, der har haft nær kontakt til en smittet person, skal have frihed (tidsregistreres som lægebesøg) til at få foretaget de undersøgelser/tests, som myndighederne anbefaler.

17) Hvordan skal man forholde sig til TimeSag/tidsregistrering mv.?

Følgende retningslinjer vedr. registrering i TimeSag gælder efter genåbningen den 27. april.

Registreringer i TimeSag:

- **Ansatte, der er på arbejdspladsen**, registrerer deres arbejdstid som sædvanligt i TimeSag.
- **Ansatte, der arbejder hjemmefra**, registrerer deres faktiske arbejdstid i TimeSag. Hvis der mod forventning ikke er opgaver nok til en hel arbejdsdag, registreres øvrige timer op til enten fast daglig eller gennemsnitlig arbejdstid under kategorien "Anden frihed med løn". Transporttid for medarbejdere, der kun skal møde ind dele af en arbejdsdag, f.eks. for at hente/bringe sager ved retten i forbindelse med hjemmearbejde, skal ikke registreres som arbejdstid.
- **Ansatte, der har symptomer**, der kunne tyde på COVID-19 (selv milde symptomer), og som derfor ikke må møde på arbejde, skal registreres som sygemeldte, hvis de er for syge til at arbejde. Hvis medarbejderen ikke føler sig for syg til at arbejde, skal muligheden for at arbejde hjemmefra drøftes, og arbejdstid registreres som nævnt ovenfor under "Ansatte, der arbejder hjemmefra". Hvis medarbejderen arbejder delvist på en sygedag, skal rettens TimeSag-administrator registrere den faktiske arbejdstid og resten af tiden registreres som deltidssygemelding (fraværskoden "gået syg hjem"). Ved delvis sygdom (symptomer) i en længere periode skal fraværskoden "Delvis syg/nedsat tid" anvendes.
- **Ansatte, der har haft nær kontakt til en smittet**, skal have frihed til at få foretaget de undersøgelser/test, som myndighederne anbefaler. Fravær i forbindelse med undersøgelser tidsregistreres som lægebesøg (fraværskoden "Læge/tandlæge"). Ansatte, der efter retningslinjerne om nære kontakter til en smittet, skal selvisolere sig, skal så vidt muligt arbejde hjemmefra, og arbejdstid registreres som nævnt ovenfor under "Ansatte, der arbejder hjemmefra".
- **Ferie, fleks og afspadsering** skal registreres som sædvanligt.

18) Er der udvidet mulighed for refusion som følge af COVID-19?

Sygedagpengeloven er midlertidigt ændret.

For det første er der vedtaget en [lovændring](#), der giver ret til sygedagpengerefusion, hvis en medarbejder er uarbejdsdygtig pga. af egen sygdom, der skyldes COVID-19 (§ 53b, stk. 1), eller ikke kan varetage sit arbejde på grund af en anbefaling fra sundhedsmyndighederne til bestemte grupper om hjemmeophold (§ 53b, stk. 2). Hvis medarbejderen helt eller delvist arbejder hjemmefra, bortfalder refusionen helt eller delvist. Loven gælder for fravær, hvor 1. fraværsdag er den 27. februar 2020 eller senere. Der kan læse mere i denne [vejledning af 17. marts 2020](#) og i dette [nyhedsbrev](#) fra Statens Administration.

Spørgsmål om indberetning mv. til Statens Administration skal rettes til dac-loen@domstolsstyrelsen.dk, mens spørgsmål om COVID-19-refusioner kan rettes til SAMs refusionsteam.

Derudover er der vedtaget en anden [lovændring](#), der gør det muligt, at medarbejdere, der er i øget risiko, eller medarbejdere, hvis pårørende er i øget risiko, efter aftale med arbejdsgiveren kan blive hjemme og modtage løn i fraværperioden. Forudsætningen er, at der ikke er muligheder for at arbejde hjemmefra eller blive omplaceret, så man ikke udsættes for smittefare. Arbejdsgivere, der udbetaler løn til medarbejdere i risikogruppen eller pårørende, mens de er hjemme, får ret til sygedagpengerefusion fra første fraværsdag. Ordningen gælder i perioden 20. maj til 31. august 2020.

19) Kan en medarbejders sygdom med COVID-19 udgøre en arbejdsskade, der skal anmeldes?

En person kan få anerkendt sygdom med COVID-19 som en arbejdsskade. Om anmeldelse af arbejdsskader som en følge af sygdom med COVID-19 se [Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings nyhed af 30. april 2020](#).

Det fremgår heraf, at hvis en sygemeldt medarbejder mener at være blevet syg på baggrund af én konkret hændelse i forbindelse med arbejdet eller har været udsat for påvirkning (smitte med COVID-19) i op til 5 dage i forbindelse med sit arbejde, skal det behandles som en arbejdsulykke, som arbejdsgiver skal anmelde.

Arbejdsgiveren skal anmelde sygdomstilfælde med COVID-19, når følgende tre kriterier er opfyldt:

- 7) en medarbejder er blevet syg med COVID-19,
- 8) der er mistanke om, at medarbejderen kan være blevet smittet i forbindelse med en konkret hændelse eller kortvarig udsættelse for smitte i forbindelse med arbejdet, samt
- 9) et af følgende kriterier:
 - a. medarbejderen kan have krav på ydelser efter arbejdsskadesikringsloven (fx behandlingsudgifter, godtgørelse for varigt mén m.v.) ELLER
 - b. medarbejderen har været sygemeldt (helt eller delvist) i mere end 5 uger.

Anmeldelse skal ske hurtigst muligt og senest 9 dage efter, at medarbejderen er blevet syg.

Er anmeldelse ikke sket senest 9 dage efter sygdommens opståen, skal anmeldelse ske senest på 5-ugers dagen for sygdommens opståen, hvis den sygdomsramte ikke forventes at kunne genoptage sit arbejde i fuldt omfang senest på dette tidspunkt.

Anmeldelse hos domstolene følger i øvrigt sædvanlig procedure. Se evt. information om arbejdsskader i DS-PAV afsnit 5.8 og vejledning til anmeldelse af arbejdsulykker under <http://intranet.domstolene.dk/Artikler/Sider/Vejledning-til-EASY.aspx>

20) Kan der nu afholdes sociale arrangementer, herunder jubilæums- eller afskedsreceptioner mv.?

Det følger af genåbningsplanen, at der ikke bør afholdes sociale arrangementer mv., og at fællesmøder skal aflyses eller afholdes over Skype, Teams eller lignende. Anbefalingen gælder også

jubilæums- og afskedsreceptioner mv. Anbefalingen hænger bl.a. sammen med forsamlingsforbuddet, der dog ikke gælder for domstolene, men som vi alligevel opfordrer til bliver overholdt i videst muligt omfang.

Folketingets partier er blevet enige om gradvist at lempe forsamlingsforbuddet henover sommeren. Ved overgangen til fase 3 (den 8. juni 2020) er det således aftalt, at forsamlingsforbuddet hæves til 30-50, og efter det oplyste vil Regeringen inden overgangen til fase 3 fremlægge en sundhedsmæssigt forsvarlig plan, der indeholder en udmelding om anbefalinger til bryllupsfester, konfirmationsfester mv. Planen vil tillige indeholde en forventet gradvis lempelse af forsamlingsforbuddet.

Indtil vi kender indholdet af planen for lempelse af forsamlingsforbuddet og de sundhedsmæssige retningslinjer og anbefalinger, der skal iagttages ved større forsamlinger, er det fortsat anbefalingen, at der ikke ved retterne afholdes eller planlægges afholdelse af sociale arrangementer, herunder jubilæums- og afskedsreceptioner.

C. It

17) Er der sårbarhed i Samsung telefoner?

Der er identificeret en sårbarhed, der går det muligt for en ondsindet angriber at få adgang til telefonen og indholdet på den. Angriberen sender en specielt udformet MMS, som giver adgang til telefonen, også selvom den ikke åbnes. Problemet har eksisteret længe, men er først opdaget nu. Sårbarheden gælder for alle telefoner fra 2014 og frem.

Du skal derfor huske at opdatere din telefon med løbende sikkerhedsopdateringer. [Klik her for at se hvordan du opdaterer din telefon](#). Du bedes videreformidle denne information i eget embede. Vi kan desværre ikke tilbyde hjælp til opgaven fra styrelsens it-driftsenhed.

18) Hvornår afbrydes Domstolenes mødetelefonen?

Når man holder møde på domstolenes mødetelefon, vil man blive afbrudt efter 60 minutter, da der er en tidsgrænse på 60 minutter, hvorefter samtalen afbrydes. Det skyldes de store telefonregninger nogle parter får, når de glemmer at stoppe samtalen.

19) Hvornår slettes printkøer på ny og gammel Safecom? (Follow-Me-Print)

Udskrivning af print er nu ændret fra 24 timer til 48 timer.

20) Hvordan logger du korrekt af Citrix?

Hvis man ikke logger rigtigt af Citrix, vil der blive dannet flere sessioner, og det kan medvirke til forsinkelser i forbindelse med anvendelse af systemerne. Det anbefales derfor, for både DSI Desktop og DSI Desktop Kasse, at anvende **LogAfDeskTop-genvejen** i Kontorpakken (Citrix).

21) Hvornår lukkes en TOPdesk sag automatisk?

Servicedesk og Servicedesk Civil holder løbende øje med sager i TOPdesk med status "Afventer svar fra bruger". Det viser sig, at de ofte står åbne i lang tid uden at Servicedesk og Servicedesk Civil modtager en tilbagemelding. Vi har nu ændret den midlertidige lukkefrist på 30 dage tilbage til den tidligere lukkefrist på 10 dage.

Det betyder, at TOPdesk systemet fremadrettet automatisk vil lukke sager, hvor vi efter 10 dage ikke har modtaget en tilbagemelding. Vi antager, at sagen er løst. Skulle sagen ikke være løst, kan den altid genåbnes, hvis ikke der er gået mere end 10 dage fra lukkedato (henvis gerne til en tidligere sag). Vi beder om, at I kun lukker de TOPdesk sager, som ikke har været videregivet til Servicedesk.

22) Hvordan ved jeg besked om den aktuelle driftsstatus?

Du kan abonnere på it-drift meddelelser, så du altid får [besked i din mail](#) om den aktuelle driftsstatus. Du vil dermed altid være opdateret på evt. it-problemer, om kommende opdateringer, om nyheder, og om hvornår et problem er løst. Sæt evt. en regel op i Outlook, så alle beskeder vedrørende it-drift meddelelser lander i en separat mappe og ikke i din Indbakke. Under Ulæst mail vil du kunne følge med på sidelinjen.

23) Hvor skal tilbagemeldinger vedrørende det nye Domstol.dk sendes til?

I forbindelse med opstarten af det nye Domstol.dk er der en "hypercare"-periode, hvor Center for Forretning og Udvikling v/Kommunikation har ekstra opmærksomhed på, hvordan Domstol.dk anvendes og reagerer. Kommunikation beder om, at man sender evt. feedback direkte til dem via denne mail: hypercare@domstolsstyrelsen.dk.

24) Hvilket tlf. nr. kan Servicedesk og Servicedesk Civil kontaktes på?

Servicedesk tlf. nr. **9968 4220**. Vi beder om, at akut tlf. nr. 2968 3757 kun anvendes i akutte tilfælde. Servicedesk Civil, tlf, nr. **9968 4230**.

D. Kommunikation

5) Hvordan skal rettens forskellige brugere forholde sig i genåbningsperioden?

Se mere [her i det samlede faktaark](#).

E. Beredskab

5) Kan medarbejdere udveksle papirer med fx brugere eller domsmænd?

Ja, rettens medarbejdere kan godt udveksle papirer med brugere fx under en notarforretning eller i forbindelse med underskrift af voteringsprotokol. Ved underskrift bør alle parter benytte egen kuglepen (eventuelt en engangskuglepen), og det er vigtigt, at hænder bliver vasket eller afsprittet før og efter udveksling af papirer.