

		Side
Professionel service til tiden		
Figur 1: Afgørelse af anmodninger om kontanthjælp		2
Figur 2: Afslutning af løntilskudsudbetalinger til virksomheder		2
Figur 3: Iværksættelse og afgørelse af sanktionsindstillinger		3
Figur 4: Rettidig udbetaling, barsel		3
Figur 5: Rettidig udbetaling, sygedagpenge	4	
Figur 6: Besvarelsesprocenten på telefonopkald		4
Figur 7: Ekspedition af hændelses-advis'er		5
Figur 8: Formalitetsklager	5	
Figur 9: Sygefravær	6	
Figur 10: Personalepolitisk termometer		6
Figur 11: Forbrugsprognose		7

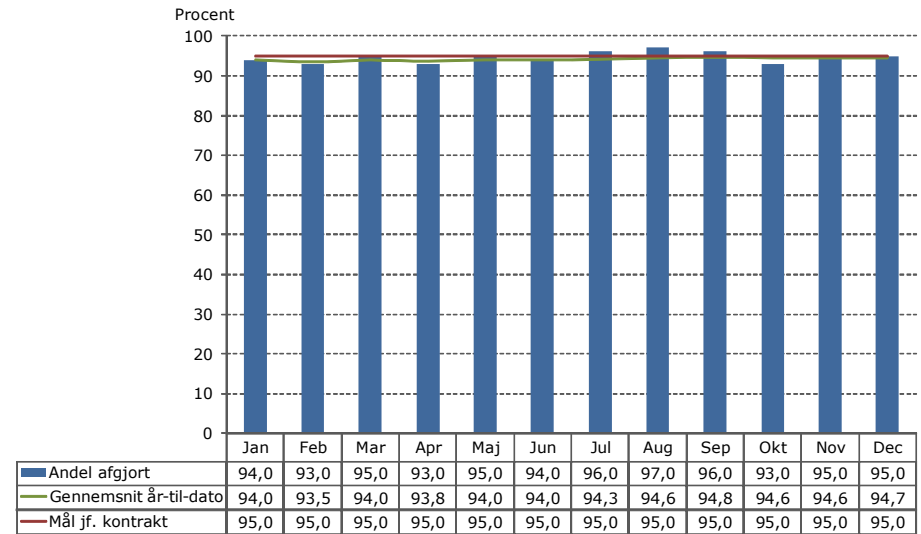
Resultatstatus

Ydelsesservice
Årsstatus 2012

Professionel service til tiden

Figur 1: Afgørelse af anmodninger om kontanthjælp

Figuren viser andelen af anmodninger som er ekspederet inden 15 hverdage.

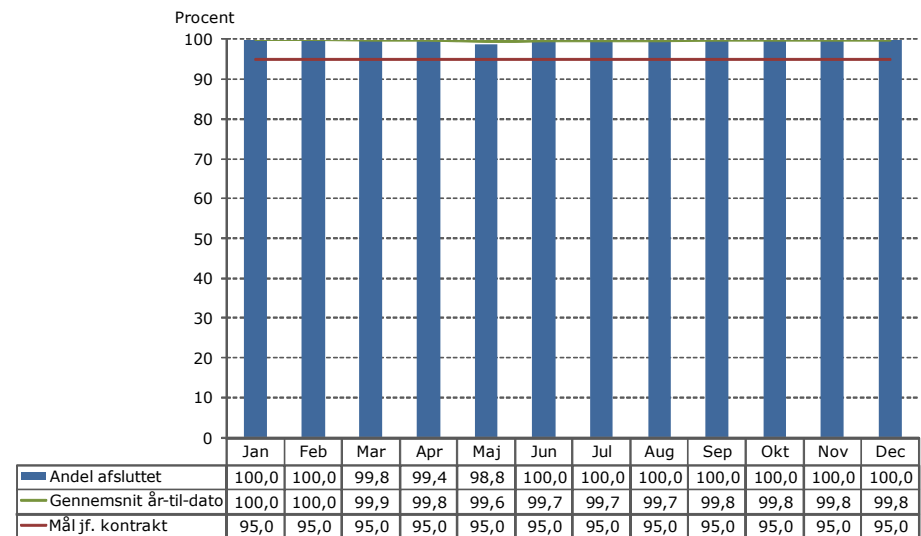


Kilde: Ydelsesservices registreringer i regneark

Indsatsmål 1: Mindst 95 pct. af korrekt indgivne ansøgninger om kontanthjælp skal være ekspederet indenfor 15 hverdage i 2012

Figur 2: Afslutning af løntilskudsudbetalinger til virksomheder

Figuren viser andelen af løntilskudsudbetalinger til virksomheder afsluttet inden 10 arbejdsdage.



Kilde: Ydelsesservices registreringer i regneark

Indsatsmål 2: Mindst 95 pct. af alle løntilskudsudbetalinger (eksl. fleksområdet) skal være afsluttet indenfor 10 arbejdsdage efter modtagelse af korrekt udfyldt anmodning fra virksomheden

Resultatstatus

Ydelsesservice
Årsstatus 2012

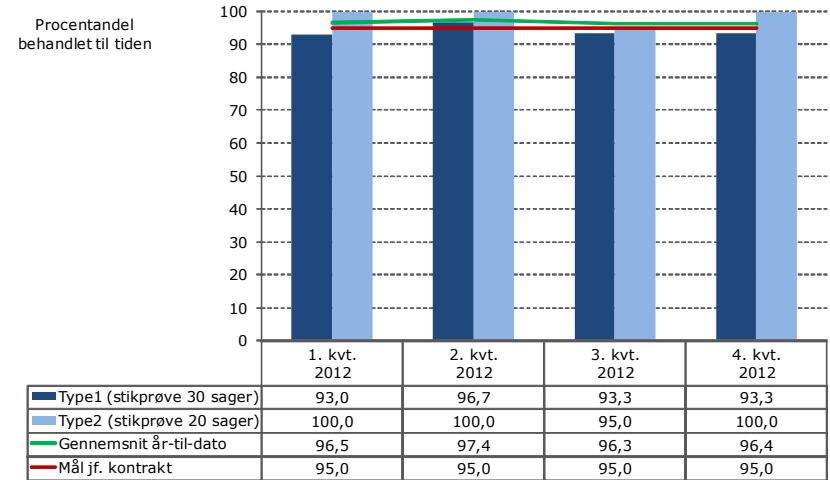
Professionel service til tiden

Figur 3: Iværksættelse og afgørelse af sanktionsindstillinger

Den kvartalsmæssige stikprøve bygger på sanktionsdata fra indeværende kvartal. Sagsbehandlingstiden beregnes som tiden fra den negative hændelse til der anmodes om sanktion. Årsagen til at der arbejdes med type1 og type2 sanktioner er at jobcentercheferne foretog denne prioritering efter høring om udformning af indsatsmålet.

Indsatsmål 3: 95 pct. af alle sanktioner af typen udeblivelser fra jobsamtaler, udeblivelser fra tilbud (Lab. 2.2) og afvisning af tilbud, skal være afgjort 4 uger efter den negative hændelse (type 1),

95 pct. af alle andre sanktionstyper skal være afgjort senest 6 uger efter den negative hændelse (type 2).



Kilde: Stikprøve fra Sanktionskuben i Targit

Figur 4: Rettidig udbetaling, barsel

Figuren viser andelen af de barselssager, hvor der har været rettidig udbetaling. Frister for rettidig udbetaling: 1) Dagpenge 2 uger; 2) Dagpenge til forældre med alvorligt syge børn under 14 år 4 uger; 3) Refusion til arbejdsgiver 6 uger. Der bliver fulgt op på målet ved månedlige stikprøvegennemgange af 10 sager foretaget af KVK (Kvalitetskontrollen i CDU) som led i ledelsestilsynet. Pr. 1. dec 2012 overgår barselsudbetalingerne til Udbetaling Danmark.



Kilde: KVK Ledelsestilsyn

Indsatsmål 4: I mindst 95 pct. af alle barselssager skal der være rettidig udbetaling i 2012

Resultatstatus

Ydelsesservice
Årsstatus 2012

Professionel service til tiden

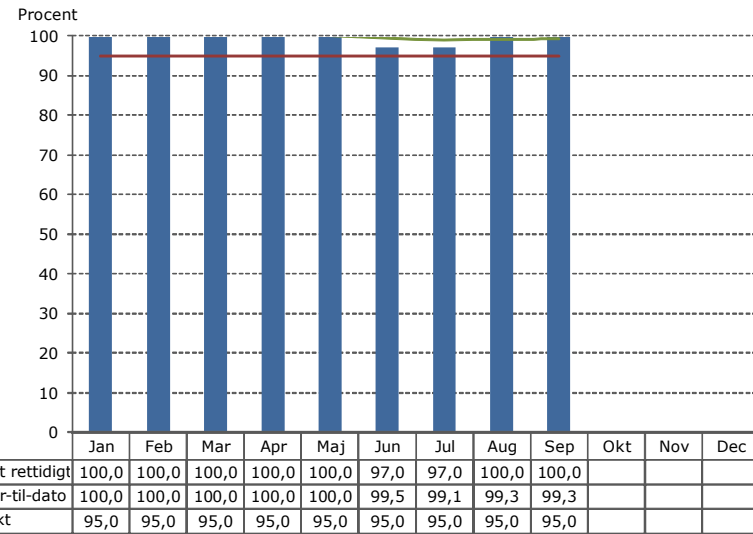
Figur 5: Rettidig udbetaling, sygedagpenge

Figuren viser andelen af de sygedagpengesager, hvor der er søgt refusion, som der har været rettidig udbetaling.

Frister for rettidig udbetaling: 1) Dagpenge 2 uger; 2) Dagpenge til forældre med alvorligt syge børn under 14 år 4 uger; 3) Refusion til arbejdsgiver 6 uger; 4) Dækning til arbejdsgiver ved kronisk lidelse.

Der bliver fulgt op på målet ved månedlige stikprøvegennemgange af 30 sager foretaget af KVK (Kvalitetskontrollen i CDU) som led i ledelsestilsynet.

Fra 4. kv. 2012 indgår rettidig udbetaling af sygedagpenge ikke i KVK's ledelsestilsyn. Årsstatus er derfor opgjort for perioden jan.-sept.

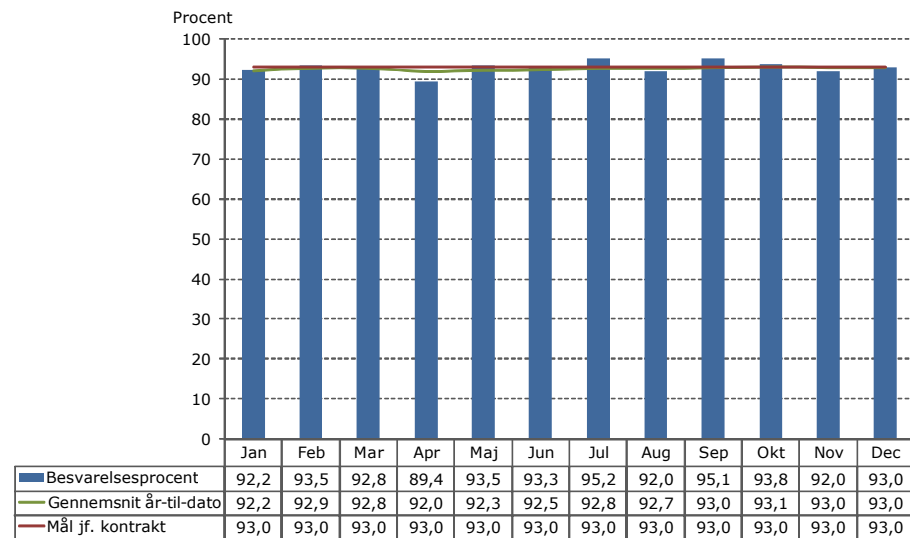


Kilde: KVK Ledelsestilsyn

Indsatsmål 5: I mindst 95 pct. af de sygedagpengesager, hvor der er søgt refusion, skal der være rettidig udbetaling i 2012

Figur 6: Besvarelsesprocenten på telefonopkald

Figuren viser, hvor stor en andel af alle opkald til ydelsesservice der bliver besvaret.



Kilde: Sonar telefonstatistik

Indsatsmål 6: Besvarelsesprocenten på telefonopkald til YDS-kontanthjælp, YDS-sygedagpenge og YDS-barsel udgør 93 pct. i 2012

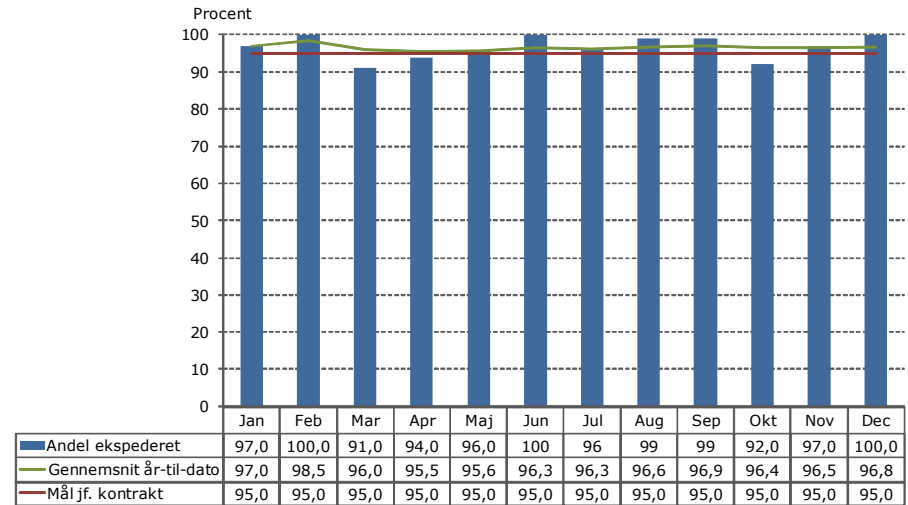
Resultatstatus

Ydelsesservice
Årsstatus 2012

Professionel service til tiden

Figur 7: Ekspedition af hændelses-advis'er

Figuren viser, hvor stor en andel af nye indkomne hændelses-advis'er i en måned der er behandlet ved udgangen af efterfølgende måde.

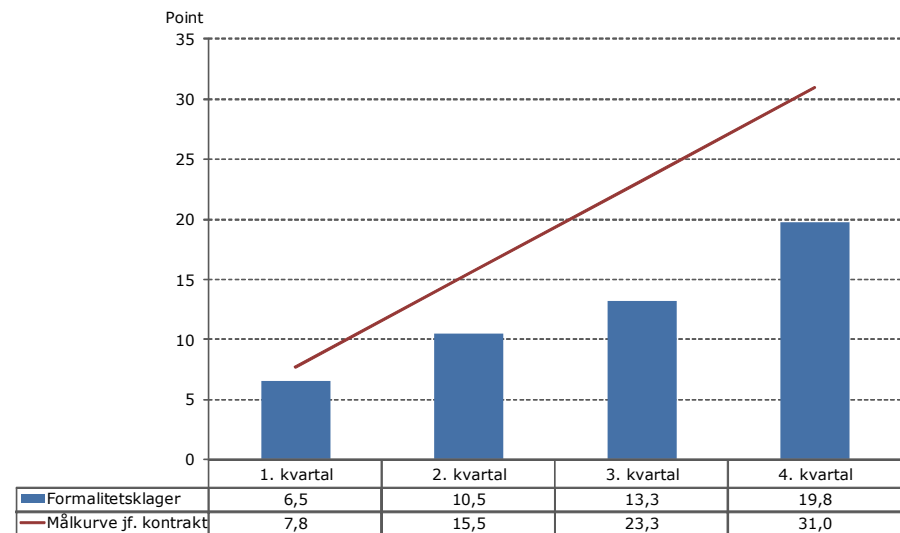


Indsatsmål 7: 95 pct. af alle nye indkomne hændelses-advis'er i en måned skal være ekspederet ved udgangen af den efterfølgende måned

Kilde: KMD Sag

Figur 8: Formalitetsklager

Figuren viser en kvartalsvis opgørelse af antallet af formalitetsklager, hvor klager med medhold tæller 1 point og ved delvist medhold tæller de ½ point. Formalitetsklager er klager til borgmesteren/ledelsessekretariatet over forvaltningens sagsbehandling, mens realitetsklager er klager over forvaltningens afgørelser.



Resultatmål 8: Antallet af formalitetsklager hvor borgeren får helt eller delvist medhold skal nedbringes til 31 point i 2012 fra 33 i 2011.

Kilde: CDU interne optællinger

Resultatstatus

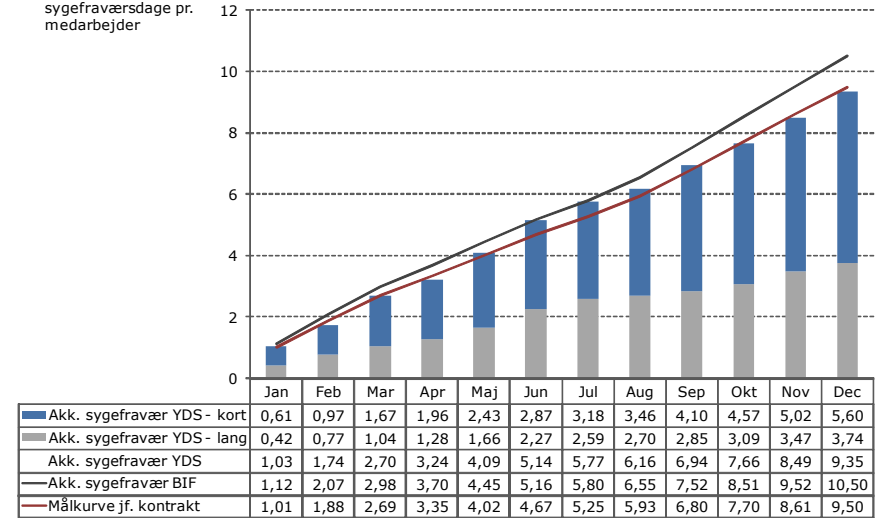
Ydelsesservice
Årsstatus 2012

Professionel service til tiden

Figur 9: Sygefravær

Figuren viser det akkumulerede gennemsnitlige antal sygefraværsdage per medarbejder.

Gns. antal sygefraværsdage pr. medarbejder



Resultatmål 9: Centrets samlede sygefravær skal nedbringes til 9,5 dage pr. medarbejder i 2012

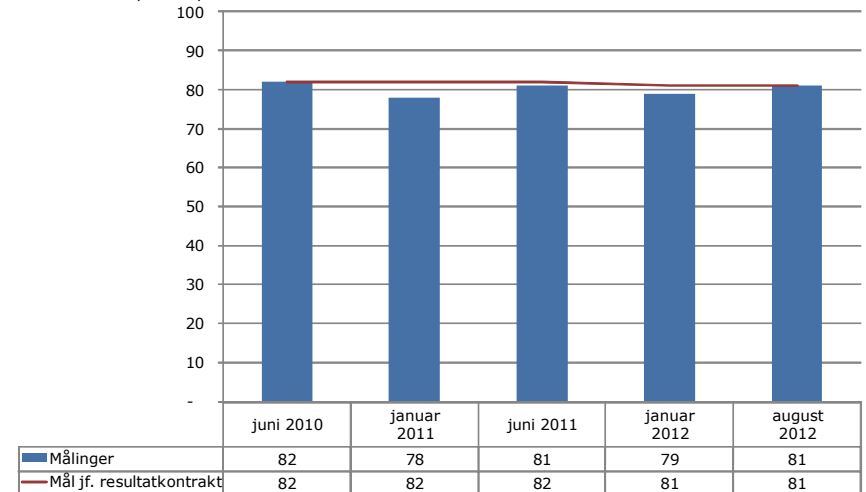
Kilde: BIFLIS - Personale - Fravær

Figur 10: Personalepolitisk termometer

Figuren viser målinger siden juni 2010.

Personalekontoret har meddelt, at Det Personalepolitiske Termometer udgår med den seneste måling, og bliver erstattet af en trivselsundersøgelse light. Da august 2012 er den sidste tilgængelige måleperiode for Ydelsesservice vil denne måling danne grundlag for den endelige målopfyldelse.

Temperatur pct.



Resultatmål 10: Scoren på spørgsmål 10 i det personalepolitiske termometer "Alt i alt oplever jeg min arbejdsplads som en attraktiv arbejdsplads" fastholdes på mindst 81 point. i 2012 ift. en måling foretaget i juni 2011

Kilde: Personalekontoret, BIF

Resultatstatus

Ydelsesservice
Årsstatus 2012

Professionel service til tiden

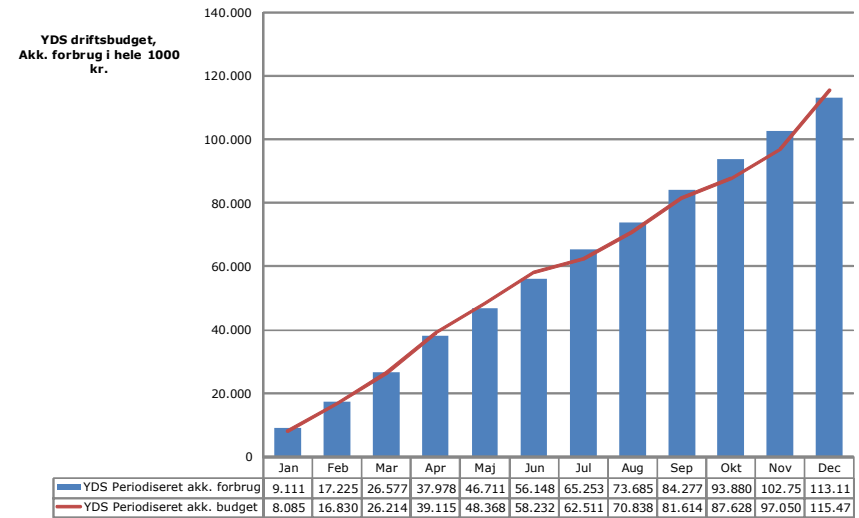
Figur 11: Forbrugsprognose

Data viser forbruget fordelt på måneder i forhold til det periodiserede budget fordelt på måneder.

	Okt. prognose	Juli prognose
Rubin årsforbrug	113.119	113.119
Forudsagt	114.476	115.728
Afvigelse i 1000 kr.	1.357	2.609
Afvigelse i procent	1,20%	2,31%

Målintikatorer bliver gul, da målopfyldelsen opgøres med 1 decimal, således at oktoberprognosen overskrides.

Indsatsmål11: Centrets forudsigelse af det forventede forbrugsniveau på driftsbudgettet i forbindelse med hhv. juli og oktoberprognosen må maksimalt afvige hhv. 3 pct. og 1 pct. fra det endelige årsresultat



Kilde: Rubin