SLAGELSE
KOMMUNE

Center for Kultur, Fritid og Borgerservice
Centerchef Kim Rasmussen
kimra@slagelse.dk
26. marts 2015

NOTAT

Borgerrådgiverens årsrapport

Center for Kultur, Fritid og Borgerservice har den 12. marts 2015 haft møde med borgerrådgiveren, hvor udviklingen i antallet af sager, der har været over borgerrådgiveren, blev drøftet.

I drøftelsen med borgerrådgiveren blev der ytret ønske om, at det afklares, hvorvidt man vedrørende sagsbehandlingstid taler om kalenderdage eller hverdage.

Centret anbefaler,

- At sagsbehandlingstiden fastlægges i hverdage.
- At administrationen altid tilskriver borgeren, inden for fristen af svar tid om, hvornår der kan forventes et endeligt svar i sagen.

Borgerrådgiveren har i mødet den 12. marts givet udtryk for at antallet af sager, til borgerrådgiveren, skal ses i sammenhæng med antallet af henvendelser i centret, og i den sammenhæng er antallet af sager ikke voldsomt. Som det fremgår af bilagene er henvendelserne til borgerrådgiveren faldende, indenfor Centerområdet.

Centerledelsen vil konstruktivt arbejde på fortsat, at nedbringe antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren, og i særdeleshed have opmærksomheden rettet på de kritiskområder der er rejst i rapporten. Forventningsafstemning og højt informationsniveau mellem Center og Borgere er er stor betydning i denne sammenhæng.

Bilagt er:
Opgørelse over antallet af sager til borgerrådgiver 2013 og 2014
Ledelsesinformation for januar måned 2015

Center for Kultur, Fritid og Borgerservice - 2014

	Antal 2013	Antal 2014	Bemærkninger 2013	Bemærkninger 2014
Henvendelser	86	69		
Vejledning om regler	26	28		
Vejvisning og hjælp til at klage over afg.	34	21		
Klager over sagsbehandling	26	20		
Klageforhold	45	28	Mangelfuld vejledning: 12 Sagsbehandlingstid: 11 Manglende skriftlig afgørelse: 5 Ansattes adfærd: 5 Manglende koordinering: 3 *Aktindsigt, manglende klagevejledning, manglende helhedsvurdering, manglende opfølgning/inddragelse, sagsbehandlerskift, forskelsbehandling – alle med 1 eller 2 klager*	Mangelfuld vejledning: 7 Sagsbehandlingstid: 7 Manglende helhedsvurdering: 3 Mangl. opfølgning/inddragelse: 3 Brud på tavshedspligt: 3 Ansattes adfærd: 2 *Aktindsigt, manglende begrundelse, manglende skriftlig afgørelse – alle med 1 klage*
Resultat af klagesager			Medhold: 12 Fastholdt: 7 Uafklaret: 11 (37%)	Medhold: 10 Fastholdt: 3 Uafklaret: 11 (45%)

Ledelsesinformation 2015 - Center for Borgerservice

Januar måned 2015

Navigation

Begravelseshjælp
Besvarelse af telefoniske henvendelser
Fleksydelse
Fogedsager
Handlingssider - besøg
Integrationsborgere
Kontanthjælp - nyhenvendelser
Kontrolgruppen
Kørekort
Kørekortsager som afventer politiet
Pas
Pension
Personlige henvendelser i borgerservice
Posten
Regres
Selvbetjeninger - gennemførte
Sygedagpenge
UDK - tilbageværende områder efter UDK
Vielser

Begravelseshjælp

Data kilde:

Antal behandlede sager	1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal	Gen.	I alt
2013	238	195	184	174	198	791
2014	225	182	182	207	199	796
2015					0	0

Besvarelse af telefoniske henvendelser

Data kilde: Tlf-central

	Hovedomstillingen													
2013	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt
Antal opkald	17.737	13.697	12.715	14.039	14.391	12.998	12.508	13.048	13.316	13.332	11.931	9.808	13293	159520
Antal besvarede opkald	14.251	11.065	9.718	10.809	10.680	10.082	10.030	10.315	10.295	10.607	9.408	7.048	10359	124308
Opkald udenfor åbningstid (besvaret af tlf.svarer)	1.883	1.573	1.688	1.669	2.443	1.696	1.445	1.591	1.690	1.571	1.481	1.973	1725	20703
Besvaret i alt	16.134	12.638	11.406	12.478	13.123	11.778	11.475	11.906	11.985	12.178	10.889	9.021	12084	145011
Opkald i kø i antal	1.601	1.059	1.309	1.531	1.268	1.220	1.033	1.142	1.331	1.154	1.042	787	1206	14477
Heraf lagde på inden 10 sekunder i pct. af antal opkald i kø	712	530	431	521	462	496	464	539	580	518	500	363	510	6116
Lagde på efter 10-20 sek. i pct. af antal opkald i kø	596	400	452	460	433	439	363	376	389	405	334	255	409	4902
Lagde på efter 20-30 sek. i pct. af antal opkald i kø	125	57	268	316	226	198	173	184	208	180	169	145	187	2249
Lagde på efter 30-60 sek. i pct. af antal opkald i kø	77	42	1	93	45	43	24	26	63	33	21	11	40	479
Lagde på efter 60-120 sek. i pct. af antal opkald i kø	63	19	1	69	44	32	7	14	60	13	13	11	29	346
Lagde på efter 120-240 sek. i pct. af antal opkald i kø	28	11	0	69	44	11	2	2	28	4	4	2	17	205
Lagde på efter mere end 240 sek. i pct. af antal opkald i kø	0	0	0	3	14	1	0	1	3	1	1	0	2	24
Ubesvarede opkald - kø fyldt i antal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ingen agenter	0			0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Kvik besvarelser i pct.	91%	92%	90%	89%	91%	91%	92%	91%	90%	91%	91%	92%		91%

Antal henvendelser fra BSC Dalmose, Agersø og Omø	1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal	I alt
(manuel optælling)	0	0	0	0	0

2014	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt
Antal opkald	15.596	11.923	13.292	11.923	12.060	13.541	11.726	12.748	13.520	12.620	11.048	10.804	12567	150801
Antal besvarede opkald	12.580	9.471	10.562	9.471	9.373	11.231	10.040	10.675	11.114	10.422	9.213	7.767	10160	121919
Opkald udenfor åbningstid (besvaret af tlf.svarer)	1.701	1.459	1.714	1.459	2.276	1.770	1.370	1.615	1.770	1.677	1.438	1.306	1630	19555
Besvaret i alt	14.281	10.930	12.276	10.930	11.649	13.001	11.410	12.290	12.884	12.099	10.651	9.073	11790	141474

Opkald i kø i antal	1.315	993	1.016	993	411	540	1.402	458	636	521	394	1.492	848	1017,1
Heraf lagde på inden 10 sekunder i pct. af antal opkald i kø	555	454	445	454	296	380	277	349	449	424	357	322	397	4762
Lagde på efter 10-20 sek. i pct. af antal opkald i kø	431	321	365	321	38	52	11	36	50	34	22	36	143	1717
Lagde på efter 20-30 sek. i pct. af antal opkald i kø	267	152	165	152	17	32	10	21	30	13	10	462	111	1331
Lagde på efter 30-60 sek. i pct. af antal opkald i kø	32	31	24	31	26	41	10	35	47	24	5	111	35	417
Lagde på efter 60-120 sek. i pct. af antal opkald i kø	27	25	14	25	21	20	6	10	46	19	0	130	29	343
Lagde på efter 120-240 sek. i pct. af antal opkald i kø	3	7	2	7	12	14	2	7	13	6	0	80	13	153
Lagde på efter mere end 240 sek. i pct. af antal opkald i kø	0	3	1	3	1	1	1.086	0	1	1	0	351	121	1.448
Ubesvarede opkald - kø fyldt i antal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ingen agenter	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Kvik besvarelser i pct.	92	92	92	92	97	96	97	96	95	96	96	84		
Antal henvendelser fra BSC Dalmose, Agersø og Omø	1.kvartal			2. kvartal			3. kvartal			4. kvartal			Gen.	I alt
(manuel optælling)			0			0			0			0		0

2015	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt
Antal opkald	12.051												12051	12051
Antal besvarede opkald	11.161												11161	11161
Opkald udenfor åbningstid (besvaret af tlf.svarer)	165												165	165
Besvaret i alt	11.326												11326	11326
Opkald i kø i antal	497												497	497
Heraf lagde på inden 10 sekunder i pct. af antal opkald i kø	60												60	60
Lagde på efter 10-20 sek. i pct. af antal opkald i kø	22												22	22
Lagde på efter 20-30 sek. i pct. af antal opkald i kø	188												188	188
Lagde på efter 30-60 sek. i pct. af antal opkald i kø	44												44	44
Lagde på efter 60-120 sek. i pct. af antal opkald i kø	53												53	53
Lagde på efter 120-240 sek. i pct. af antal opkald i kø	21												21	21
Lagde på efter mere end 240 sek. i pct. af antal opkald i kø	109												109	109
Ubesvarede opkald - kø fyldt i antal	0												0	0
Ingen agenter	0													
Kvik besvarelser i pct.	94													

Antal henvendelser fra BSC Dalmose, Agersø og Omø	1.kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal	Gen.	I alt
(manuel optælling)	0	0	0	0		0

Fleksydelse

Data kilde: KMD Aktiv / Regneark

Antal løbende sager pr. måned	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt
2013														
Antal sager med udbetaling	59	56	56	58	60	57	57	58	57	59	60	60	58	
Antal sager med indbetaling af bidrag	297	296	294	295	295	287	288	287	284	285	284	278	290	
2014														
Antal sager med udbetaling	59	57	56	54	51	54	54	55	54	57	55	54	55	
Antal sager med indbetaling af bidrag	282	286	286	289	289	285	290	292	292	292	293	288	286	
2015														
Antal sager med udbetaling	52													
Antal sager med indbetaling af bidrag	288													

manuel ber.

Fogedsager

Data kilde: Manuel optælling

Antal fogedsager pr. måned	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt
2013	82	183	49	86	120	81	55	108	89	122	88	52	93	1115
2014	76	103	100	60	94	85	57	36	150	123	81	62	86	1027
2015	40													

Handlingssider*

*Sider på slagelse.dk, hvor selvbetjeningsløsningerne bor

Alle handlingssiderne i alt	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt
Besøg	1337													
Sidevisninger	2004													

Integrationsborgere

Antal borgere i	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt

2014 - Midlertidig boplacering								8	2	4	4		5	
2014 - Permanent boplacering								1	7	5	7		4	
2015 - Midlertidig boplacering	4												4	
2015 - Permanent boplacering	2												2	

man. Ber.

Kontanthjælp - nyhenvendelser

Data kilde: Visitationsark

Antal nyhenvendelser pr. måned	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt
2013	398	337	283	235	258	249	289	232	262	292	275	184	275	3294
2014	329												329	329
Henvendelser i Gørtlergade	249	107	117	65	100	107	143	98	98	97	106	82	114	1369
Henvendelser i Ungehuset (fra 20.01.14)	80	104	169	104	149	214	154	130	180	165	135	118	142	1702
Henvendelser, ialt	329	211	286	169	249	321	297	228	278	262	241	200	256	3071
2015														0
Henvendelser i Gørtlergade	120												120	120
Henvendelser i Ungehuset (fra 20.01.14)	197												197	197
Henvendelser, ialt	317												317	317

Kontrolgruppen

Data kilde: Manuel optælling

2013	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec		I alt
Antal anmeldelser modtaget via mail/hjemmeside fra														
Interne	7	3	8	5	5	2	5	6	3	2	2	7		55
Borgere	55	39	23	38	35	32	25	23	46	26	13	16		371
Anmeldelser fra UDK	0	3	1	8	5	2	4	4	3	0	1	1		32
Igangværende sager den aktuelle måned	118	121	103	79	77	76	71	96	140	128	159	158		
Afsluttede sager opsummeret	64	110	146	217	272	325	356	386	551	613	685	712		
Udgående kontrol med udlændingepolitiet														4
Udgående kontrol med almindelig politi														2
Udgående virksomhedskontrol med SKAT														3
Udgående virksomhedskontrol, dagpenge														15
Udgående kontrol, adresser // enkeltfirmaer														18
Udgående kontrol, social dumping														34
2014	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec		I alt
Antal anmeldelser modtaget via mail/hjemmeside fra														
Interne	8	3	6	7	4	5	5	5	5	6	4	7		65
Borgere	68	15	15	23	24	19	20	18	26	15	21	26		290
Anmeldelser fra UDK	0	0	0	0	0	0	0	0	10	1	0	0		11
Igangværende sager den aktuelle måned	141	149	113	125	158	131	152	149	162	128	118	119		
Afsluttede sager opsummeret	49	94	133	171	148	189	241	299	347	415	570	702		
2015	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec		I alt
Antal anmeldelser modtaget via mail/hjemmeside fra														
Interne	6													6
Borgere	24													24
Anmeldelser fra UDK	2													2
Igangværende sager den aktuelle måned	125													
Afsluttede sager opsummeret	13													

Kørekort

Data kilde: Manuelt optalt

Antal sager pr. måned	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt
2013	646	435	528	526	629	616	620	578	587	644	330	496	553	6.635
2014	619	477	563	478	556	588	589	525	652	536	453	445	540	6.481
2015	584												584	584

Kørekortsager som afventer sagsbehandling i politiet (hvilket betyder at kommunen skal udstede midlertidige kørekort)

Data kilde: Manuelt optalt

Antal sager	1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal	Gen.	I alt

2013	211	265	206	205	221	887	
2014	237	245	263	247	248	992	
2015	447 +					0	

man.ber.

Pas

Data kilde: Manualt optalt

Antal sager pr. måned	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt
2013	598	603	541	716	903	1155	855	545	470	357	265	185	599	7.193
2014	568	543	602	724	853	1273	896	521	510	418	325	244	623	7.477
2015	632												632	632

Pension

Data kilde: KMD

Antal sager ultimo måned														
2013														
Antal ansøgninger (Optalt fra regneark):	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt
Nye ansøgninger FØP i aktuel måned									12	6	1	11	12	30
Nye ansøgninger FØP, aktuelt antal	129	114	96	83	70	55	37	32	27	20	14	16	71	693
Færdigbehandlede FØP-sager, tilkendelser	18	17	13	9	19	10	11	7	2	1	2	1	12	110
Færdigbehandlede FØP-sager, tilkendelser NY LOV	0	0	2	2	0	2	6	2	6	5	2	5	2	32
Færdigbehandlede listesager, tilkendelser	0	4	14	0	0	9	0	0					3	27
Færdigbehandlede afslagssager	3	3	4	2	2	6	7	9	6	5	2	6	5	55
Færdigbehandlede forhøjelsessager/kontrolsager	1	1	1	5	0	0	0	0	0	3	3	2	1	14
Færdigbehandlede bistands/plejetillæg										1	0	0	0	1
Kontrolsager - ny lovgivning - aktualt antal	7	6	8	5	5	5	5	11	7	11	13	13	7	96
Ansøgninger om forhøjelse - aktualt antal	13	9	6	6	7	7	7	7	11	2	1	1	8	77
Ansøgning om bistands/plejetillæg										1	1	1	8	3
2014														
Antal ansøgninger (Optalt fra regneark):	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt
Nye ansøgninger FØP i aktuel måned	9	15	12	4	6	9	10	9	15	14	13	10	11	126
Nye ansøgninger FØP, aktuelt antal	12	16	14	12	12	17	26	30	35	40	24	34	23	272
Færdigbehandlede FØP-sager, tilkendelser	9	8	9	7	4	2	4	5	8	7	24	3	8	90
Færdigbehandlede afslagssager	2	2	5	1	2	2	0	1	0	3	4	2	2	24
Færdigbehandlede forhøjelsessager/kontrolsager	1	1	5	2	6	4	4	0	1	1	1	0	2	26
Færdigbehandlede bistands/plejetillæg	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Kontrolsager - aktualt antal	13	12	11	9	4	2	1	1	2	1	0	2	5	58
Ansøgninger om forhøjelse - aktualt antal	0	1	0	1	1	3	1	0	0	0	2	2	1	11
Ansøgning om bistands/plejetillæg	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	6
2015														
Antal ansøgninger (Optalt fra regneark):	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt
Nye ansøgninger FØP i aktuel måned	5													5
Nye ansøgninger FØP, aktuelt antal	28													28
Færdigbehandlede FØP-sager, tilkendelser	5													5
Færdigbehandlede afslagssager	5													5
Færdigbehandlede forhøjelsessager/kontrolsager	1													1
Færdigbehandlede bistands/plejetillæg	0													0
Kontrolsager - aktualt antal	2													2
Ansøgninger om forhøjelse - aktualt antal	1													1
Ansøgning om bistands/plejetillæg	1													1

Personlige henvendelser i Borgerservice

Data kilde: Nr.-system

2013														
Borgerservicecenter Slagelse	4169	3435	3189	3477	3319	3494	3180	2795	2681	2815	2894	1770	3102	37218
Borgerservicecenter Korsør	1622	1260	1234	1428	1328	1480	991	1187	1215	1279	1368	810	1184	14211
Borgerservicecenter Skælskør	819	662	743	812	675	863	702**	808	737	726	897	590	694	8332
I alle centre vedr. pension, kontanthjælp og andet	1596	1740	1411	1469	1338	1332	1451	1271	1377	1475	1353	947	1397	16760
Receptionen på Rådhuset		1536	1296	955	1338	1122	937	1262	806	968	952	645	1074	11817
2014														
Borgerservicecenter Slagelse	3298	3435	3562	3154	3771	2630	3488	3343	3631	3537	2629	2098	3215	38576

Borgerservicecenter Korsør	1454	1260	1536	1668	1641	1077	1536	1263	1449	1579	1251	987	1392	16701
Borgerservicecenter Skælskør	889	662	945	870	875	707	935	935	882	916	660	557	819	9833
i alle centre vedr. pension, kontanthjælp og andet	1605	1740	817	731	788	661	1034	960	943	879	765	736	972	11659
Receptionen på Rådhuset	978	742	966	963	879	886	786	936	923	993	727	645	869	10426
2015														
Borgerservicecenter Slagelse	3127												3127	3127
Borgerservicecenter Korsør	1282												1282	1282
Borgerservicecenter Skælskør	897												897	897
i alle centre vedr. pension, kontanthjælp og andet	1087												1087	1087
Receptionen på Rådhuset													0	0

OBS - JANUAR, stigningen i henvendelser vedr. konanthjælp m.v. skyldes at Ungehset har haft lukket i starten og slutningen af januar

Posten

Data kilde: Manuel optalt

2013	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt
Post (optælles manuelt i specifikke uger)			Uge 10								Uge 48			
Scannet			1829								2072		1951	
Leveret			371								487		429	
Scannet og leveret			0								0			
Mails														
Slagelse														
Videresendt	1028	874	822	484	759	693	588	621	393	627	1027	1003	743	8919
slettet	11602	1720	3622	1742	1587	605	214	5953	3393	3403	4028	2974	3404	40843
Social														
Videresendt	29	31	30	39	52	33	20	15	30	38	0	0	26	317
slettet	93	84	68	63	86	97	62	50	86	81	0	0	64	770
O-Borgerbutik														
Videresendt	213	135	50	96	65	62	177	178	165	220	222	182	147	1765
slettet	1726	151	732	112	1241	67	229	25561	249	282	652	250	2604	31252
Digital postkasse														
											335	493	414	828
Scannet til UDK														
	29	31	156	134	204	225	162	190	164	72	22	82	123	1471
Fejl (registreres ikke efter 01.03.13)														
Kvalitetsfejl	5	12											9	18
Forkert modtager	41	29											35	70
Fejl iht. særaftale	3	4											4	7
2014	**Jan**	**Feb**	**Mar**	**Apr**	**Maj**	**Juni**	**Juli**	**Aug**	**Sep**	**Okt**	**Nov**	**Dec**	**Gen.**	**I alt**
Fejl (optælles manuelt i specifikke uger))														
Kvalitetsfejl										5			5	5
Forkert modtager										5			5	5
Fejl iht. særaftale										0			0	0
Post (optælles manuelt i specifikke uger)														
Scannet										1281		1273	1277	2554
Leveret										897		688	793	1585
Scannet og leveret										2178		1961	2070	4139
Post til frankering (optlkkes manuelt i specifikke uger)														
										1731		897	1314	2628
Mails														
Slagelse														
Videresendt	974	915	1146	1290	1094	1099	1035	883	1161	1363	1232	1272	1122	13464
slettet	1782	17002	2056	2241	1762	2004	1802	1682	2301	2579	2109	2040	3280	39360
O-Borgerbutik														
Videresendt	234	171	215	166	169	269	232	293	207	195	216	161	211	2528
slettet	298	237	284	232	257	375	330	381	305	293	287	228	292	3507
Dagpenge														
Videresendt												78	78	78
slettet												102	102	102
Kontanthjælp														
Videresendt												322	322	322
slettet												431	432	431

Pension														
Videresendt												51	51	51
slettet												65	65	65
Digital postkasse														
Videresendt	219	189	249	332	241	245	301	235	295	451	559	562	323	3878
Scannet til UDK														
Post videresendt	172	81	59	31	29	36	31	23	24	18	14	4	21	253
2015	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt
Fejl (optælles manuelt i specifikke uger))														
Kvalitetsfejl													0	0
Forkert modtager													0	0
Fejl iht. særaftale													0	0
Post (optælles manuelt i specifikke uger)	Uge 4													
Scannet	1383												1383	1383
Leveret	262												262	262
Scannet og leveret	1645												1645	1645
Post til frankering (optikkes manuelt i specifikke uger)	Uge 4													
	1476												1476	1476
Mails														
Slagelse														
Videresendt	1634												1634	1634
slettet	2581												2581	2581
O-Borgerbutik														
Videresendt	260												260	260
slettet	299												299	299
Dagpenge														
Videresendt	119												119	119
slettet	119												119	119
Kontanthjælp														
Videresendt	592												592	592
slettet	592												592	592
Pension														
Videresendt	73												73	73
slettet	91												91	91
Digital postkasse														
Videresendt	666												666	666
Scannet til UDK														
Post videresendt	22												22	22

Regres

Data kilde: Manuel optælling fra regneark

	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt
2013														
Nye sager pr måned	6	9	10	8	18	5	3	4	4	5	1	1	6	74
Afsluttede sager pr måned	11	8	11	2	7	3	0	2	2	8	10	0	5	64
Igangværende sager i alt	92	93	92	98	109	111	114	117	118	79	70	71	97	1164
2014														
Nye sager pr måned	7	4	2	0	0	0	0	7	7	0	6	0	3	33
Afsluttede sager pr måned	3	7	2	0	0	0	0	2	12	2	8	3	3	39
Igangværende sager i alt	75	71	71	71	71	71	71	78	73	54	52	49	67	807
2015														
Nye sager pr måned	0												0	0
Afsluttede sager pr måned	4												4	4
Igangværende sager i alt	48												48	48

Selvbetjeninger (gennemførte selvbetjeninger på områder der hører under BSC)

Data kilde: statistik.borger.dk

	Jan	Feb	Marts	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Gns.	I alt
2013														
Antal gennemførte selvbetjeninger i alt	2476	2059	835	638	845	991	950	856	874	805	865	901	1091	13095

2014														
Antal gennemførte selvbetjeninger i alt	1637	1820	843	876	2486	4095	4526	2839	2438	1419	1121	676	2065	24778
2015														
Antal gennemførte selvbetjeninger i alt	977												977	977

OBS - Januar - på flere af selvbetjeningsløsningerne er der ikke registreret nogen transaktioner. Dette afviger fra normen, og må skyldes systemfejl.

Sygedagpenge

Data kilde: KMD OnDemand

Antal sager pr. uge (gennemsnit af ugerne i aktuel måned)	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt
2013														
Antal indberetninger pr uge	928	729	736	660	636	621	575	474	510	605	702	643	652	7819
Antal nyoprettede sager pr uge	291	255	250	228	193	185	176	141	187	239	240	237	219	2622
Antal løbende sygedagpengesager	896	881	866	804	756	708	639	603	606	638	717	769	740	
2014														
Antal indberetninger pr uge	814	686	728	568	626	614	674	512	600	653	710	711	658	7896
Antal nyoprettede sager pr uge	258	236	258	201	207	211	200	141	209	256	261	250	224	2688
Antal løbende sygedagpengesager	780	732	717	694	713	702	648	625	610	683	726	743	698	
2015														
Antal indberetninger pr uge	757												757	757
Antal nyoprettede sager pr uge	189												189	189
Antal løbende sygedagpengesager	747												0	

Vielser

Data kilde: Mauelt optalt

Antal sager pr. måned	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt
2013														
Antal vielser pr. måned	18	24	42	43	57	55	45	49	19	13	13	9	32	387
Heraf antal vielser udenfor rådhuset	0	1	0	0	2	5	1	2	4	1	3	0	2	19
2014														
Antal vielser pr. måned	23	29	36	20	63	54	43	39	25	22	24	17	33	395
Heraf antal vielser udenfor rådhuset	1	0	0	2	4	4	5	5	5	2	0	0	2	28
Heraf antal vielser udenfor kommunen (ny lov 01.07.14)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Heraf antal vielser udenfor rådhuset, giftefoged fra anden kommune	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
2015														
Antal vielser pr. måned													0	0
Heraf antal vielser udenfor rådhuset													0	0
Heraf antal vielser udenfor kommunen (ny lov 01.07.14)													0	0
Heraf antal vielser udenfor rådhuset, giftefoged fra anden kommune													0	0

UDK - tilbageværende områder efter UDK

Data kilde: Mauelt optalt

	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Gen.	I alt
2013														
Pension og boligstøtte														
Boligindskudslån (fra 01.03.13)			52	52	48	49	54	49	49	52	42	31	48	478
Helbredstillæg ansøgninger og regninger:														
Almindeligt helbredstillæg	537	397	337	453	434	394	407	338	395	455	539	358	420	5044
Udvidet helbredstillæg	1053	853	575	570	480	568	610	504	534	610	628	351	611	7336
Helbredskort	4823	4842	4844	4830	4824	4824	4818	4812	4801	4789	4782	4574	4797	57563
2014														
Pension og boligstøtte														
Beboerindskudslån	40	60	52	36	38	51	39	34	57	53	55	46	47	561
Helbredstillæg ansøgninger og regninger:														
Almindeligt helbredstillæg	445	393	415	342	308	360	377	343	409	465	415	399	389	4671
Udvidet helbredstillæg	544	513	485	448	471	422	508	491	428	575	404	365	471	5654
Helbredskort	4699	4678	4701	4710	4719	4713	4698	4694	4686	4672	4675	4472	4676	56117
2015														
Pension og boligstøtte														
Beboerindskudslån	52												52	52

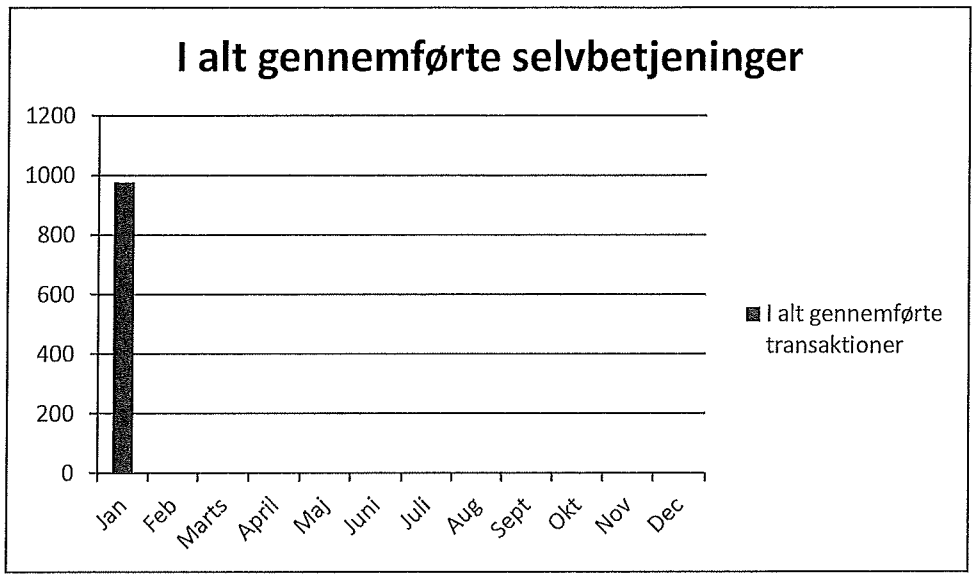
Helbredstillæg ansøgninger og regninger:														
Almindeligt helbredstillæg	395												395	395
Udvidet helbredstillæg	415												415	415
Helbredskort	4505												4505	4505

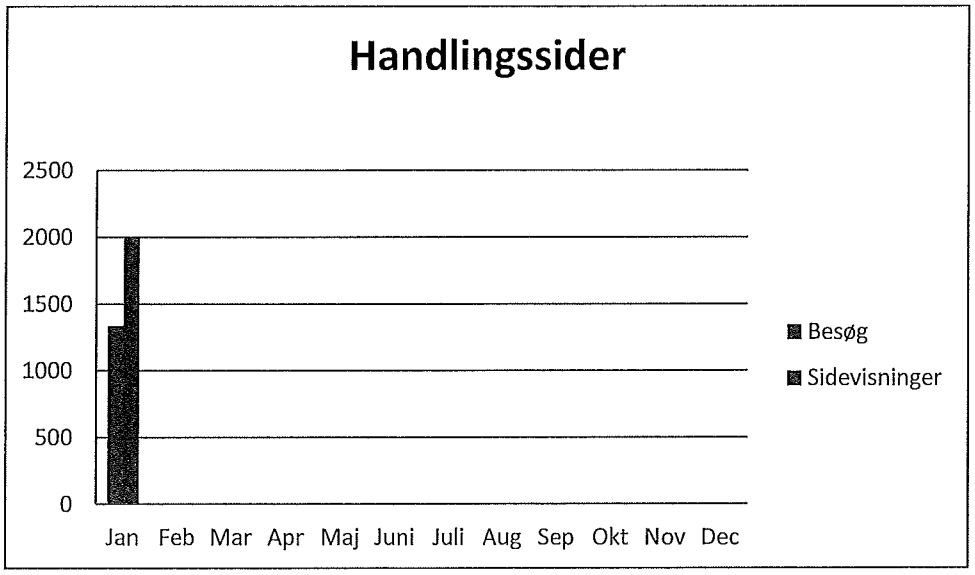
Selvbetjeninger (gennemførte)

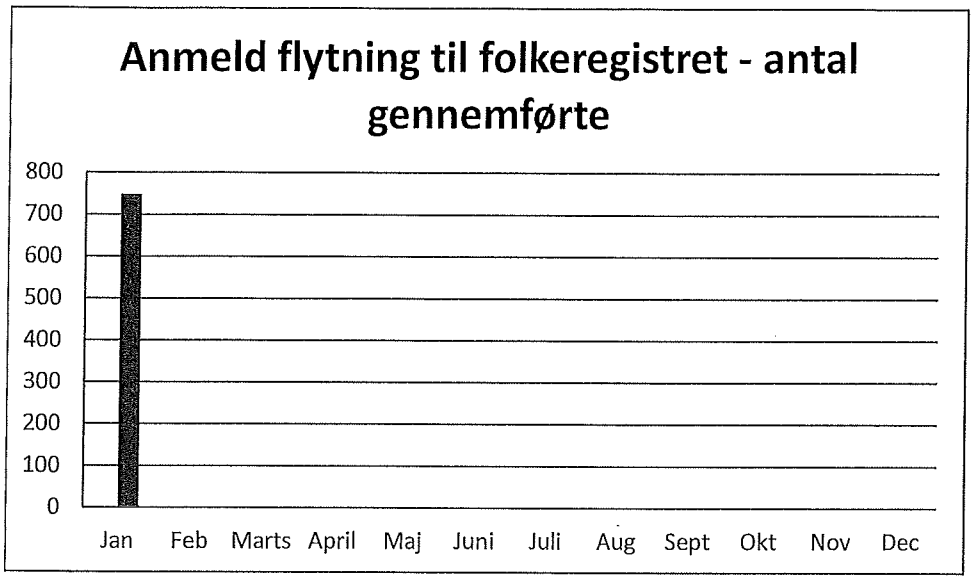
Data kilde: statistik.borger.dk

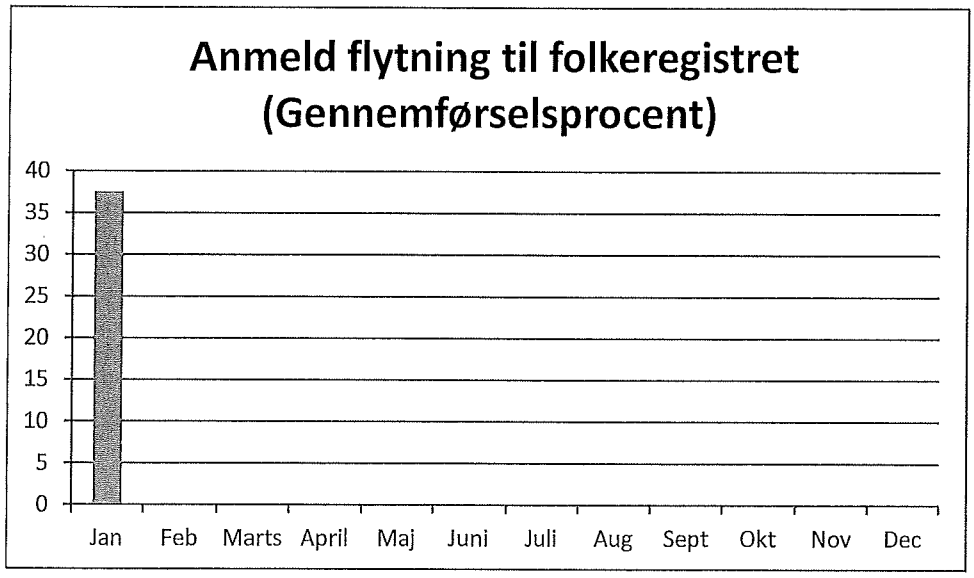
2015	Jan	Feb	Marts	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Gns.	I alt
Løsninger med gennemført transaktion:														
Anmeld flytning til folkeregistret - CSC	748												748	748
- gennemførselsprocent	37,51													
Anmeld flytning til udlandet - OIB													0	0
- gennemførselsprocent														
Anmeld flytning til udlandet (udrejse) - OIB													0	0
- gennemførselsprocent														
Anmeld indrejse - OIB													0	0
- gennemførselsprocent														
Ansøg om navne- og adressebeskyttelse													0	0
- gennemførselsprocent														
Erklæring om bortkommet pas - OIB													0	0
- gennemførselsprocent														
Samtykkeerklæring til ansøgning om pas til børn	26												0	0
- gennemførselsprocent	34,67													
Bestil nyt sundhedskort - CSC													0	0
- gennemførselsprocent														
Bestil EU-sygesikringskort (Det blå) - CSC													0	0
- gennemførselsprocent														
Bestil EU-sygesikringskort (Det blå) - OIB													0	0
- gennemførselsprocent														
Vis mine sygesikringsoplysninger - CSC	2												2	2
- gennemførselsprocent	100,00													
Skift sygesikringsgruppe - CSC													0	0
- gennemførselsprocent														
Valg af læge													0	0
- gennemførselsprocent														
Skift læge - CSC													0	0
- gennemførselsprocent														
Lægevalg over 15 km afstand - OIB													0	0
- gennemførselsprocent														
Ansøgning om lån eller garanti til beboerindskud - KMD	26													26
- gennemførselsprocent	28,57													
Ansøgning om lån eller garanti til beboerindskud - OIB														
- gennemførselsprocent														
Ansøgning om begravelseshjælp	1												1	1
- gennemførselsprocent	10,00													
Ansøgning om efterlevelseshjælp													0	0
- gennemførselsprocent														
Ansøg om hjælp til forsørgelse - OIB	32												32	32
- gennemførselsprocent	25,81													
Ansøg om enkeltydelser - OIB	44												44	44
- gennemførselsprocent	26,51													
Ansøg om befordringsgodtgørelse - OIB	3												3	3
- gennemførselsprocent	13,04													
Ansøg om udvidet helbredstillæg	3												3	3
- gennemførselsprocent	10,00													
Ægteskabserklæring - OIB	80												80	80
- gennemførselsprocent	46,78													
Ægteskabserklæring ENGELSK - OIB													0	0
- gennemførselsprocent														
Omdannelse af registreret partnerskab til ægteskab - OIB													0	0
- gennemførselsprocent														
Ansøg om lån til beboerindskud													0	0

- gennemførselsprocent														
Dp207A Lønmodt. erklæring om sygedagpenge	1												1	1
- gennemførselsprocent	11,11													
DP211 Aftale mellem arbejdsg. og lønmodt.	4												4	4
- gennemførselsprocent	10,81													
DP212 Erklæring om raskmelding														
- gennemførselsprocent														
Anmeld socialt bedrageri - OIB	6												6	6
- gennemførelsesprocent	20,69													
DP212 Erklæring om raskmelding - OIB													0	0
- gennemførelsesprocent														
Oplys om/ændring af din Nemkonto	1												1	1
- gennemførelsesprocent	10,00													
I alt gennemførte transaktioner	977													977


I alt gennemførte selvbetjeninger
1200
1000
800
600
400
200
0
Jan
Feb
Marts
April
Maj
Juni
Juli
Aug
Sept
Okt
Nov
Dec
I alt gennemførte transaktioner


Handlingssider
2500
2000
1500
1000
500
0
Jan
Feb
Mar
Apr
Maj
Juni
Juli
Aug
Sep
Okt
Nov
Dec
Besøg
Sidevisninger


Anmeld flytning til folkeregistret - antal gennemførte
800
700
600
500
400
300
200
100
0
Jan
Feb
Marts
April
Maj
Juni
Juli
Aug
Sept
Okt
Nov
Dec


Anmeld flytning til folkeregistret (Gennemførselsprocent)
40
35
30
25
20
15
10
5
0
Jan
Feb
Marts
April
Maj
Juni
Juli
Aug
Sept
Okt
Nov
Dec