

BILAG 2: Resultat- og indsatsmål i resultatkontrakt for Ydelsesservice København 2007

Beskæftigelsesindsatsen	Mål for Ydelsesservice København
<i>Kontanthjælpsmodtagere</i>	Mindst 90 pct. af alle nyansøgninger om kontanthjælp skal være afgjort inden 10 hverdage fra ansøgningsdato.
	Andelen af personlige henvendelser, som kan håndteres skriftligt/elektronisk i Ydelsesservice skal nedbringes med mindst 10 pct. i 2. halvår af 2007.
	Ved udgangen af 2007 håndteres mindst 10 % af kommunikationen med borgerne elektronisk.
	I 2. halvår 2007 reduceres antallet af ikke-arbejdsmarkedsparede administrationsordninger med mindst 50 % i forhold til januar 2007.
	Der etableres en særlig informationsindsats om kontanthjælpsmodtageres rettigheder og pligter. Indsatsen iværksættes med udgangspunkt i udviklingen af en såkaldt quickfolder inden udgangen af 1. kvartal 2007.
<i>Sygedagpengemodtagere</i>	Ved udgangen af 1. halvår 2007 skal mindst 90 pct. af alle ansøgninger om sygedagpenge være sagsbehandlet inden 14 hverdage fra modtagelse af anmodningsskema fra arbejdsgiver, borger og A-kasse.
	Oplysningsskema skal fremsendes til borgeren højst 2 hverdage efter modtagelse af anmeldelsesblanket.
	Oplysningsskema skal fremsendes til Jobcenter København, Sygedagpenge højst 2 hverdage efter modtagelse af skemaet fra borgeren.
	Ved udgangen af 2. kvartal 2007 færdigbehandler <i>modtagelserne</i> mindst 80 % af de direkte henvendelser, der vedrører barsel- og sygedagpenge.
	Der etableres en særlig informationsindsats om syge- og barseldagpengemodtageres rettigheder og pligter. Indsatsen iværksættes med udgangspunkt i udviklingen af en såkaldt quickfolder inden udgangen af 2. kvartal 2007.
<i>Løntilskud</i>	Sager vedrørende løntilskud (Jf. LAB kap. 12 og 13) skal være behandlet højst 5 hverdage efter modtagelse af refusionskravet.
	Der etableres en særlig informationsindsats målrettet arbejdsgivere om postforsendelser, generelt serviceniveau og lønberegninger. Indsatsen iværksættes med udgangspunkt i udviklingen af en såkaldt

	quickfolder inden udgangen af 2. kvartal 2007.
Kvalitet i servicen	
<i>Klagesager</i>	Antallet af formalitetsklagesager vedr. Ydelsesservices sagsbehandling skal nedbringes med mindst 25 pct. i 2007 i forhold til 2006.
	Fastholdelsesprocenten i realitetsklagesager vedr. kontanthjælp skal være mindst 90 pct. i 2007.
	Mindst 90 pct. af alle telefonhenvendelser skal besvares i 2007.
	Alle henvendelser skal besvares inden 10 dage, jf. tilbagemeldingsgarantien.
Personale og organisation	
<i>Sygefravær</i>	Ydelsesservices sygefravær reduceres i 2007 med mindst 15 pct. i forhold til 2006.
	Ydelsesservices korttidssygefravær reduceres i 2007 med mindst 15 pct. i forhold til 2006.
	Det kompetencegab, som fremgår af kompetenceregnskabet for Ydelsesservice, reduceres i løbet af 2007 med mindst 50 pct.
	Der implementeres i regi af ASU en lokal "personalehåndbog", der som minimum indeholder de obligatoriske elementer, der beskrives i Personale- og ledelsespolitikken for BIF.
Økonomi	
	Ydelsesservice skal sikre, at enhedens samlede bevilling overholdes i 2007.
	Resultatet af de årlige stikprøveanalyser af lovpfyldelse i sagsbehandlingen må højst i 3 pct. af sagerne indeholde fejl, som har refusionsmæssige konsekvenser.