Fakta om Borgerservice 2009

Rapport

Middelfart
KOMMUNE

Fakta om Borgerservice

Indledning

Borgerservice i Middelfart Kommune blev etableret i forbindelse med kommunesammenlægningen pr. 1.1.2007.

Udgangspunktet for opgavesammensætningen var et ønske om størst mulig samling af spontane borgerhenvendelser i en organisation.

Opgaveløsningen i Borgerservice sker på forskelligt grundlag f.eks.

- Borgerservice har selvstændig kompetence til afgørelse og afslutning af sager f.eks. sygesikring, folkeregister, udbetaling af folke- og førtidspension, boligstøtte, kontanthjælp, sygedagpenge m.v.
- Anden offentlig myndighed med udgangspunkt i lovgivning f.eks. skat, pas og kørekort.
- Aftaler med andre kommunale afdelinger, f.eks. henvendelser vedr. affald, genbrug, vielser og kørsel,

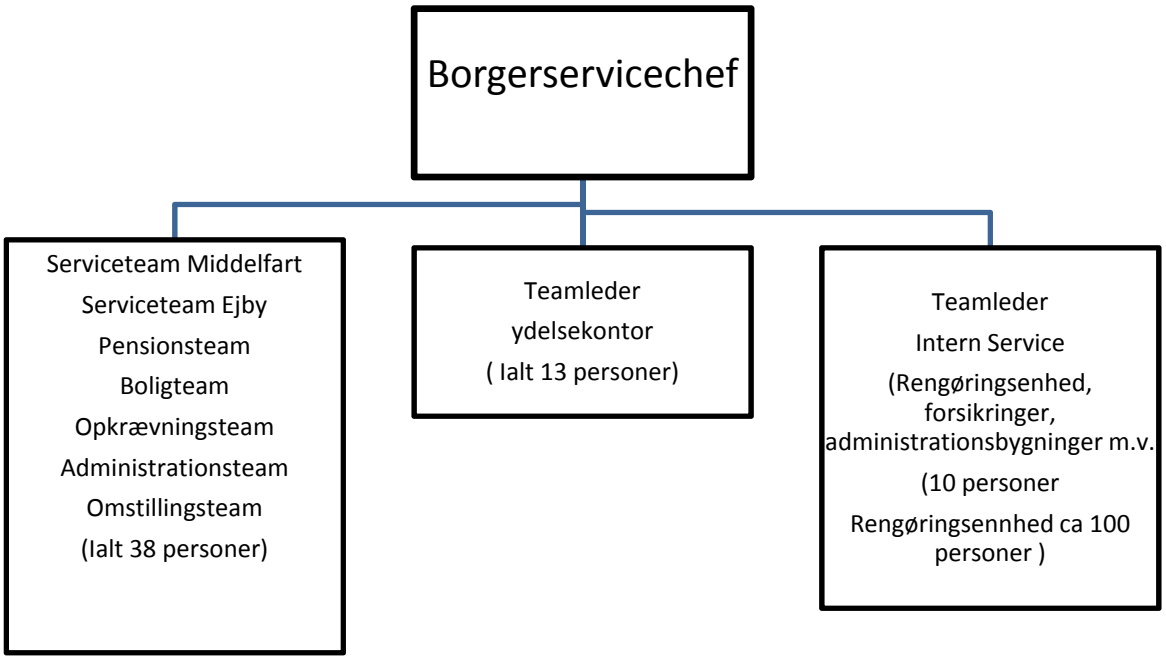
I de efterfølgende afsnit fremgår en beskrivelse af den samlede organisation og aktivitet i Borgerservice.

Fakta om Borgerservice

Organisation

Borgerservice er en driftsafdeling i Centralforvaltningen, hvor afdelingslederen refererer til direktøren for Centralforvaltningen.

Organisationsdiagram.



Serviceteam Middelfart og Ejby

Serviceteams er frontmodtagelse på Middelfart Rådhus og det tidligere rådhus i Ejby.

Serviceteam har selvstændigt ansvar for løsning af følgende områder:

- Folkeregister
- Skat
- Sygesikring
- Vielser
- Pas
- Kørekort
- E-blanketter (diverse ang. EU sygesikring)
- Modtagelse og administration af brevstemmer i forbindelse med valg
- Billedlegimationskort til unge.

Der ”straksekspederes” en række opgaver efter aftale med andre afdelinger/funktioner f.eks.

- Forbrugsafgifter
- Varmehjælp
- Helbredstillæg til pensionister.

Fakta om Borgerservice

- Fripladser
- Førerkort til taxi
- Kolonihaver

Serviceteams har omkring 800 – 1200 personlige henvendelser pr. uge, hvoraf ca. 20% visiteres til andre funktioner/afdelinger.

Normering i Serviceteam:

Middelfart 6,0 fordelt på 6 personer

Ejby 4,4 fordelt på 5 personer

Pensionsteam

Pensionsteam varetager sagsbehandling og drift vedr.

- Udbetaling af Folkepension
- Udbetaling af Førtidspension
- Diverse tillæg og tilskud til pensionister.
- Fleksydelse og fleksbidrag
- Særlig sagsbehandling vedr. økonomisk administration af borgere.
- Behandling af dødsbo m.v., (Borgere uden pårørende m.v.)

Normering i Pensionsteam:

Middelfart 3,0 fordelt på 3 personer

Ejby 1,8 fordelt på 2 personer

Boligteam

Boligteam varetager sagsbehandling og drift vedr.:

- Udbetaling af boligydelse
- Udbetaling af boligsikring
- Lån og kautioner vedr. betaling af boligindskud
- Lån til pensionister vedr. ejendomsskat
- Administration af ældreboliger m.v.
- Helhedsorienteret sagsbehandling.

Normering i Boligteam:

Middelfart 4,7 fordelt på 5 personer

Ejby 0,8 fordelt på 1 personer

Fakta om Borgerservice

Administrationsteam

- Kørselstilbud til pensionister
- Kommunal kørsel (skoler, aktivitetscenter m.v.)
- Manglende afhentning af renovation
- Børnetilskud
- Underholdsbidrag
- Fripladser
- Drift og koordination KMD-SAG (hele kommunen)
- Drift og koordination E-indkomst
- Udviklingsopgaver vedr. hjemmeside og dokumenthåndtering.
- Intern administration i Borgerservice.

Normering i adminstrationsteam:

Middelfart 4,3 fordelt på 5 personer

Opkrævningsteam

- Opkrævning af alle kommunale krav
- Drift af debitorsystem, herunder behandling af indbetalinger samt advis.
- Administration og opkrævning af bidrag.
- Sagsbehandling vedr. aftaler og krav fremsendt til inddrivelse ved Skat.
- Fakturering og opkrævning af forbrugsafgifter

Normering i opkrævningsteam:

Middelfart 4,5 fordelt på 5 personer

Ydelseskontor

- Kontanthjælp – stillingtagen til berettigelse og udbetaling
- Sagsbehandling vedr. rådgivning og vejledning
- Sagsbehandling og udbetaling af enkeltydelser
- Ledighedsydelse – stillingtagen til berettigelse og udbetaling
- Udbetaling af revalideringsydelse.
- Modtagelse af kvoteflygtninge (fremskaffelse af bolig, etablering, tilmelding til offentlige registre, bank m.v.)
- Pensionsudvalg
- Sygedagpenge – stillingtagen til berettigelse og udbetaling
- Barselsdagpenge – stillingtagen til berettigelse og udbetaling

Normering ydelseskontor:

Middelfart 11,7 fordelt på 12 personer.

Fakta om Borgerservice

Omstillings team

- Modtagelse af opkald på Middelfart kommunes hovednummer.
- Modtagelse og ekspedition af indgåede fax.

Normering i omstillingsteam:

Ejby 0,5 fordelt på 1 person

Middelfart 2,3 fordelt på 5 personer

Intern Service

- Drift af administrationsbygninger, herunder servicemedarbejdere m.v.
- Kantinedrift
- Forsikringer – hele kommunen
- Rengøringsenhed.

Fælles opgaver for serviceteams, administration og omstilling

- Postsortering (hele kommunen) – Fysisk post og E-mail til hovedpostkasse.
- Vedligehold af intern info til omstilling.

Åbningstider

Borgerservice i Middelfart og Ejby samt omstillingen har åbent 30 timer ugentligt:

Mandag – onsdag	kl. 9 – 15
Torsdag	kl. 9 – 17
Fredag	kl. 9 - 13

Ydelseskontor har lukket hele onsdagen.

Fakta om Borgerservice

Optælling af henvendelser i foråret 2009.

Borgerservice	Uge 13 + 14 2009		
Antal henvendelser	Personlig	Telefon	**I alt**
Afsluttet i Borgerservice	**3089**	**3628**	**6717**
Visiteret til:	**0**	**0**	**0**
Anden medarbejder i borgerservice	**406**	**345**	**751**
Anden afdeling/forvaltning	**203**	**106**	**309**
			0
Samlet antal ekspeditioner pers/telf.	**3698**	**4079**	**7777**
Mails behandlet/besvaret i BS			**515**
Indgåede breve/blanketter til behandling			**1144**
Mails videresendt fra hovedpostkasse			**481**
Samlet antal ekspeditioner i BS			**9917**

Fakta om Borgerservice

Borgerservice Personlige henvendelser	Middelfart	Ejby	I alt	Ejby %
Afsluttet i				
Serviceteam	**1723**	**509**	**2232**	**22,8%**
Pensionsteam	**127**	**87**	**214**	**40,7%**
Boligteam	**177**	**44**	**221**	**19,9%**
Henvendelser med geografisk valgmulighed	**2027**	**640**	**2667**	**24,0%**
Opkrævning			**114**	
Administration			**21**	
Ydelseskontor			**40**	
Samlet antal ekspeditioner i BS			**2842**	

Telefoniske henvendelser	Middelfart	Ejby	Ialt	Ejby %
Afsluttet i				
Serviceteam	**728**	**605**	**1333**	**45,4%**
Pensionsteam	**134**	**229**	**363**	**63,1%**
Boligteam	**183**	**56**	**239**	**23,4%**
Henvendelser med geografisk valgmulighed	**1045**	**890**	**1935**	**46,0%**
Opkrævning			**661**	
Administration			**330**	
Ydelseskontor			**702**	
Samlet antal ekspeditioner i BS			**3628**	

Fakta om Borgerservice

Personlige henv. **pr. time** Afsluttet + visitering til anden afdeling	Uge 13 Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
Før kl. 9.00	12	11	10	17	1
Første åbningstime	32	52	52	63	42
Mellemste åbningstimer	46	41	43	51	69
Sidste åbningstime	42	54	41	63	58

Personlige henv. **pr. time** Afsluttet + visitering til anden afdeling	Uge 14 Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
Før kl. 9.00	4	2	0	8	7
Første åbningstime	49	43	24	57	40
Mellemste åbningstimer	69	69	50	62	69
Sidste åbningstime	82	60	43	58	43

Fakta om Borgerservice

Aktiviteter

Helhedsorienteret sagsbehandling:
I 2008 har 9 sager udløst et tilgodehavende til kommunen på ialt kr. 374.000.
Pr. 30. april 2009 er der gang i ca 15 sager.

Administration af boliger:
Borgerservice har den totale administration af 277 boliger.
Borgerservice har indstillingsret over 96 boliger.
Borgerservice har 45 boliger som administreres efter visitation.

Boligsikring:
Boligsikring ydes til ikke-pensionister.
Der er 808 sager pr. 30. april 2009.

Boligydelse:
Boligydelse ydes til folkepensionister og førtidspensionister.
Der er 2280 sager pr. 30. april 2009.

Beboerindskudslån:
Ydes kun til almene boliger og visse ældreboliger.
Der er 554 sager pr. 30. april 2009.

Folkepensionister:
Der udbetales folkepension til 6482 personer pr. 30. april 2009.

Førtidspensionister:
Der udbetales pr. 30. april 2009 førtidspension til:
1266 personer med pension tilkendt før 1. januar 2003
692 personer med pension tilkendt efter 1. januar 2003

Varmetillæg:
Der ydes varmetillæg til folke- og førtidspensionister.
Der er 1791 sager pr. 30. april 2009.

Helbredskort:
Der udstedes helbredskort til pensionister.
Der er udstedt 2098 kort, heraf ca 800 med fodplejetilskud pr. 30. april 2009.

Fakta om Borgerservice

Refusion af tandlæge / tandproteser:
I 2008 blev der givet tilskud til 141 behandlinger.

Refusion af briller:
I 2008 blev der givet tilskud i 249 sager.

Refusion af fysioterapi / kiropraktor og psykolog:
I 2008 blev der givet tilskud til 392 pensionister.

Refusion tandlægebehandling:
I 2008 blev der givet tilskud til 669 pensionister.

Refusion af fodpleje:
Der ydes fodplejetilskud til ca 800 pensionister om året.

Personlig tillæg:
Personlig tillæg ydes til pensionister hvis økonomiske forhold er særlig vanskelige.

I 2008 blev der ydet personlig tillæg **mod** tilbagebetaling til 31 personer, som svarer til en udgift på ca kr. 325.500.

I 2008 blev der ydet personlig tillæg **uden** tilbagebetaling til 31 personer, som svarer til en udgift på ca kr. 187.000.

Plejehjemssager:
Borgerservice beregner husleje, varme og el på plejehjem.
Der er 110 sager pr. 30. april 2009.

Administrationssager pension:
Borgerservice administrerer økonomien for 107 pensionister.

Antal tilkendte førtidspensioner:
Der er pr. 31. marts 2009 tilkendt 30 førtidspensioner.
I 2008 blev der tilkendt 152 førtidspensioner.

Antal afslag på førtidspensioner:
Der er pr. 31. marts 2009 givet afslag på 4 førtidspensioner.

Fakta om Borgerservice

I 2008 blev der givet afslag på 12 førtidspensioner.

Forhøjelse af førtidspension efter gl. lovgivning:
Der er pr. 31. marts 2009 bevilget 4 førtidspensioner.
I 2008 blev der bevilget 13 førtidspensioner.

Afslag på forhøjelse af førtidspension efter gl. lovgivning:
I 2008 blev der givet afslag på 5 førtidspensioner.

Fleksydelsesordning (Efterlønsordning for flekxjob)
Der er i alt 439 personer der betaler fleksbidrag, hvoraf 55 modtager fleksydelse.
Herudover 19 personer under 37 år som endnu ikke opkræves fleksbidrag.

Økonomisk friplads:
Borgerservice administrerer økonomisk friplads til børn i dagpleje, børnehave og skolefritidsordning.
Der udbetales tilskud i 409 sager pr. 30. april 2009.

Underholdsbidrag:
Borgerservice administrerer underholdsbidrag. Sagerne opstår i forbindelse med samlivsophør hvor forældrene ikke "kan finde ud af det". Bidraget bliver i de fleste tilfælde udlagt forskudsvis og inddrives via opkrævningen.
Der er 559 bidragsberettigede pr. 30. april 2009.

Børnetilskud:
Der ydes børnetilskud til enlige forsørgere som følger:
Ekstra børnetilskud udbetales til 809 personer.
Flerbørnstilskud udbetales til 69 personer.
Ordinært børnetilskud udbetales til 1254 børn.
Ordinært børnetilskud/pensionister udbetales til 7 børn.
Særligt børnetilskud udbetales til 157 børn.
Særligt børnetilskud – pensionist m/tillæg udbetales til 4 børn.
Særligt børnetilskud – pensionist u/tillæg udbetales til 102 børn.
Stort særligt børnetilskud udbetales til 1 barn.

Børnefamilieydelse:
Borgerservice administrerer udbetaling af børnefamilieydelse til 8714 børn.

Fakta om Borgerservice

Kørsler:
Borgerservice modtager bestilling og rekvirerer kørsel for pensionister til lægekørsel.
Der er bevilget kørsel til ca. 1200 borgere pr. 30. april 2009.

Diverse skolekørsler:
Borgerservice modtager bestilling og rekvirerer kørsel til børn med særlige behov og skolekørsel udenfor faste ruter.
Der er bevilget kørsel til ca. 100 børn pr. 30. april 2009.

Reklamation på dagrenovation:
Pr. 30. april 2009 modtager og behandler borgerservice ca. 25-30 klager om dagen.

Begravelseshjælp:
I 2008 blev der ydet begravelseshjælp til 412 personer.

Pas:
I 2008 blev der udstedt 4277 pas.

Kørekort:
I 2008 blev der udstedt 2063 kørekort og 443 køreprøver.

Sygedagpenge:
Der administreres 514 dagpengesager pr. 30. april 2009.

Barselsdagpenge:
Der administreres 322 barselssager pr. 30. april 2009.

Kontanthjælp:
Der administreres 380 sager incl. ægtefællebevillinger (til supplement) pr. 30. april 2009.

Ledighedsydelse:
Ledighedsydelse udbetales til personer som er visiteret til et fleksjob og afventer flexjob.
Der er 101 sager pr. 30. april 2009.

Fakta om Borgerservice

Revalideringssager:
Revalidering ydes når arbejdsevnen er begrænset af fysisk, psykisk eller sociale årsager.
Der er 117 sager pr. 30. april 2009.

Introduktionsydelse:
Introduktionsydelse udbetales til flygtninge.
Der er 21 sager pr. 30. april 2009.

Starthjælp:
Starthjælp udbetales til udlændinge/danskere under særlige betingelser.
Der er 18 sager pr. 30. april 2009.

Administrationssager kontanthjælp:
Borgerservice administrerer økonomien for 64 kontanthjælpsmodtagere.

Løbende enkeltydelser § 81:
Udbetales til uforudsete udgifter, hvor det vurderes at afholdelsen af udgiften er af helt afgørende betydning for pgl.'s eller familiens livsførelse.
Der er 8 sager pr. 30. april 2009.

Der er givet afslag på 22 ansøgninger pr. 30. april 2009.

Løbende enkeltydelser § 82:
Udbetales til sygebehandling, medicin, tandbehandling eller lignende som ikke dækkes af anden lovgivning og ansøgeren ikke har økonomisk mulighed for at afholde udgiften selv.
Der er 41 sager pr. 30. april 2009.

Der er givet afslag på 15 ansøgninger pr. 30. april 2009.

Afslåede bevillinger § 25:
Der er givet afslag på kontanthjælp til 1 person pr. 30. april 2009.

Sygesikringsbeviser (sundhedskort):
I 2008 blev der udstedt 770 kort.

EU-kort (blå sundhedskort):
Et EU-kort er gratis.

Fakta om Borgerservice

I 2008 blev der udstedt 7591 kort.
Der er selvbetjeningsløsning på kommunens hjemmeside, men ganske få benytter sig af denne løsning.

Refusion af fodpleje (sukkersygepatienter) og tandlæge i EU:
I 2008 blev der ydet refusion til 3610 personer.

Vielser:
Der udfærdiges prøvelsesattester på borgere i forbindelse med borgerlig og kirkelige vielser..
Der blev udfærdiget 257 prøvelser i 2008.
Der blev foretaget 154 vielser i 2008.
I 2008 var der 10 betalende vielser (udlændinge)

Lån til betaling af ejendomsskatter:
Kan ydes til borgere som er fyldt 65 år eller får udbetalt social pension.
Der er ydet lån til 502 husstande pr. 30. april 2009.
I 2008 blev der ydet 65 nye lån.

Opkrævning
Fakturering af forbrugsafgifter til 17.000 ejendomme
Restancesager – kommunale krav - pr. 30.6.2009: i alt 8.501
Bidragssager til administration pr. 30.6.2009: 1.580
Billånssager til administration pr. 30.6.2009: 165

KMD sag adviser:
Borgerservice modtager adviser på alle aktive sager. Det drejer sig bl.a. om folkeregisteradvisering og sagsadvisering fra andre fagområder i kommunen.

Indenfor de enkelte fagområder modtages der årligt:
Pension ca. 9300 adviser
Kontanthjælp ca. 1500 adviser
Økonomisk friplads ca 1600 adviser
Dagpenge ca 11.100 adviser
Boligstøtte ca 4500 adviser

KMD sag adviser vedr. e-indkomst:
Borgerservice modtager adviser på alle aktive sager. Adviserne indeholder ændringer i indkomst- og formueoplysninger.

Indenfor de enkelte fagområder modtages der årligt:
Pension ca 11.600 adviser

Fakta om Borgerservice

Kontanthjælp ca 460 adviser
Økonomisk friplads ca 1000 adviser
Dagpenge ca 1100 adviser
Boligstøtte ca 1600 adviser

Post

Borgerservice sorterer, åbner og datostempler post, som tilgår Middelfart Kommune.

Posten sorteres og posten er færdig til udlevering til den enkelte afdeling/forvaltning kl. 09.00. Der er 6 personer, som deltager i poståbningen på Middelfart Rådhus og 5 personer på Ejby Rådhus.

Det vurderes, at der sammenlagt bruges gennemsnitligt ca. 8 timer om dagen på poståbning/postsortering m.v. i Borgerservice.

Borgerservice videresender ligeledes al post indgået til Middelfart Kommunes hovedmailadresse

Omstilling:

Der modtages/omstilles 3.000 – 4.000 ugentlige opkald.

Intern Service

Betjentstuen.

Betjentstuen servicerer rådhuset i Middelfart, Midtpunktet og de ”gamle” rådhuse i Ejby og Nørre Åby.

Der er ansat 3 medarbejdere i Middelfart og 2 i Ejby/Nørre Åby.

Betjentstuen sørger for trykning af foldere, pjecer, plakater og. lign, samt diverse kopieringsopgaver. Frankering og fordeling af post mellem rådhusene i

Middelfart, Nørre Åby og Ejby. Diverse serviceopgaver og meget andet.

Kantinen.

Der er en stor kantine i Middelfart, som servicerer både Rådhuset, Jobcentret og Midtpunktet. Der tilbydes hver dag mod betaling buffet og salatbord, ligesom kantinen også servicerer til diverse møder.

Fakta om Borgerservice

I Ejby og Nørre Åby er der mindre kantiner, som både servicerer personalet og til møder.

Der er 5 ansatte i kantinen i Middelfart og 1 ansat i Ejby og 1 i Nørre Åby.

Forsikring:

Forsikringsadministrationen administrerer samtlige kommunens forsikringer, herunder arbejdsskadeforsikringer. Den samlede udgift er på ca. 15 mill.kr. Kommunens institutioner skal selv anmelde sager via indberetningssystemet ISAP, hvorefter administrationen behandler og videresender anmeldelsen til kommunens forsikringsselskab, som p.t. er Kommuneforsikring.

Rengøringsenheden:

Rengøringsenheden har pr. 1. August 2008 overtaget rengøringen af næsten alle kommunens institutioner og til denne rengøring er ansat ca. 100 rengøringsassistenter, samt 2 tilsynsassistenter. Der udføres rengøring for ca. 22 mill.kr.

Fakta om Borgerservice

Økonomi

Budget 2009		
Helt eller delvist kommunalt finansieret		
	Udgifter	Indtægter
Administrationsbygninger m.v.	10.666.000	1.633.000
Forsikringer	19.239.000	
Rengøring	24.093.000	
Ældreboliger og andre boliger	8.060.000	19.430.000
Førtidspensioner - delvis kommunalt finansieret	225.660.000	5.061.000
Helbredstillæg, varmehjælp, personlige tillæg, kørsel m.v. vedr. pensionister	14.805.000	
Boligstøtte	79.692.000	
Kontanthjælp, revalideringsydelse m.v.	55.403.000	1.742.000
Løntilskud - fleksjob	13.972.000	
Kontanthjælp - engangsydelser	3.824.000	
Sygedagpenge - helt eller delvis kommunalt finansieret	85.333.000	1.079.000
	540.747.000	28.945.000
Statsrefusion		194.756.000
I alt	540.747.000	223.701.000
Kommunal udgift	317.046.000	

Fakta om Borgerservice

Budget 2009		
Statslig finansierede områder		
	Udgifter	Indtægter
Børnetilskud	16.770.910	
Underholdsbidrag	14.322.392	10.598.000
Sygedagpenge	21.828.339	
Dagpenge ved graviditet, barsel m.v.	68.784.904	
Fleksydelse	6.847.000	
Bidrag vedr. fleksydelse		3.911.000
Førtidspensioner	89.311.000	
Folkepension	638.346.000	
Pas og kørekort		2.431.000
	856.210.545	16.940.000
Statsrefusion		839.270.545
I alt	856.210.545	856.210.545
Kommunal udgift	0	

Samlet omsætning ekcl. Statsrefusion	**1.396.957.545**	**45.885.000**