

## Bilag 1

### Registrering af borgmesterklager i Børne- og Ungdomsforvaltningen for perioden 1. april 2010 til 31. december 2010

#### Tabel 1: Kategorisering af klager

Kommunens tværgående juridiske koordinationsgruppe har foreslået, at klagerne kategoriseres med følgende fire hovedoverskrifter:

Klager over god forvaltningsskik	25
Klager over afgørelser og vilkår	6
Klager over manglende overholdelse af sagsbehandlingsregler	6
Klager over andet, herunder serviceniveau	44
”Uafklarede” <i>Er ikke indregnet i klagens udfald, kategori samt sagsbehandlingstid</i>	2
<b>Klager i alt</b>	<b>83</b>

#### Tabel 2: Klagens udfald

Klagerne skal sorteres i forhold til, om klager har fået medhold, delvis medhold eller ikke medhold.

Kategori	Antal
Medhold	11
Delvis medhold	9
Ikke medhold	47
Ved ikke/hverken eller	16
<b>Klager i alt</b>	<b>83</b>

#### Tabel 3: Gennemsnitlig sagsbehandlingstid

Sagsbehandlingstiden skal registreres, dvs. den tid der går fra modtagelsen af borgmesterklagen og frem til det tidspunkt, hvor klagen er færdigbehandlet og der afgives meddelelse herom.

<b>Antal sagsbehandlingsdage i gennemsnit pr. sag:</b>	<b>14,28*</b>
--	---------------

*\*I beregningen af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 3 ekstreme værdier ekskluderet. Det drejer sig om 3 sagsbehandlingstider på hhv. 102, 102 og 271 dage.*