

OVERSIGT OVER HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I 3. KVARTAL 2005

I. INDKOMNE HENVENDELSER

I.1. Antal henvendelser i kvartalet

Borgerrådgiverens har som budgetmål, at Borgerrådgiveren årligt kan modtage og håndtere mindst 2000 personlige, telefoniske og skriftlige henvendelser.

Antal telefoniske og personlige henvendelser (vejledning og vejvisning)	181
Antal henvendelser som førte til oprettelse af sag	145
Antal borgerhenvendelser i alt i kvartalet	<u>326</u>

For så vidt angår afslutning af sager henvises til punkt 2 nedenfor.

I.2. De fem hyppigste påklagede forhold¹ i kvartalet

Sagsbehandlingstid og manglende svar	26,2 %
Afgørelse og vilkår	10,7 %
Vejledning	8,5 %
Betjening af borgere	5,2 %
Venlig og hensynsfuld optræden	4,8 %

I én sag klagede borgeren over diskrimination (etnisk oprindelse).

I.3. Skriftlige sagers fordeling på forvaltninger mv. i kvartalet

Myndighed	%
Økonomiforvaltningen	3,4 %
Kultur- og Fritidsforvaltningen	1,4 %
Uddannelses- og Ungdomsforvaltningen	1,4 %
Sundhedsforvaltningen	4,1 %
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen	77,4 %
Bygge- og Teknikforvaltningen	8,9 %
Miljø- og Forsyningsforvaltningen	0,0 %
KK i øvrigt	0,7 %
Ikke KK	2,7 %
I alt	100%

¹ En henvendelse som fører til oprettelsen af én sag kan indeholde klager over flere forhold, f.eks. en klage over sagsbehandlingstiden kombineret med en klage over at borgeren mener at have fået en forkert vejledning. En sådan henvendelse vil føre til oprettelsen af én sag, men en statistisk registrering af to påklagede forhold.

2. AFSLUTTEDE SAGER

2.1. Antal afsluttede sager i kvartalet

Borgerrådgiverens har som budgetmål, at Borgerrådgiveren årligt kan behandle og afslutte mindst 800 sager på skriftligt grundlag.

Antal afsluttede sager i kvartalet	158
Omfattende i alt afsluttede påklagede forhold i kvartalet	268

2.2. Sagernes udfald ved forvaltningen

Antal påklagede forhold, hvor borgeren fik helt eller delvis medhold ved forvaltningen efter at Borgerrådgiveren havde oversendt klagen til direkte besvarelse	90
--	----

2.3. Sagernes udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse

Borgerrådgiveren afsluttede 25 sager efter en nærmere undersøgelse af sagen og tog stilling til, om der var grundlag for kritik og/eller henstilling.

De 25 sager omfattede 53 påklagede forhold. Udfaldet af Borgerrådgiverens undersøgelse af disse 53 fordelte sig således:

Antal kritik/henstilling	23
Antal uden kritik/henstilling	30
Total	53

De klagepunkter, som gav anledning til kritik fordelte sig således:

Sagsbehandlingstid og manglende svar	11
Orientering om sagens gang eller status	4
Begrundelse	1
Videregivelse af oplysninger	1
Notatpligt	1
Venlig og hensynsfuld optræden	1
Sjusk, bortkomne breve mv.	1
Konkret serviceniveau	1
Afgørelser og vilkår	1
I øvrigt	1
I alt	23

2.4. Sager afsluttet ved mægling

Borgerrådgiwerens har som budgetmål, at Borgerrådgiweren årligt kan mæggle i mindst 20 sager om diskrimination.

I 3. kvartal har Borgerrådgiweren modtaget en klage over diskrimination (etnisk oprindelse). Sagen var ikke egnet til mægling.

2.5. Borgerrådgiwerens sagsbehandlingstid

2.5.1. Afvisningssager

Borgerrådgiwerens har som budgetmål at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i afvisningssager er under 4 uger.

I 3. kvartal var sagsbehandlingstiden for disse sager 20,7 dage (brutto), heraf beroede sagen på Borgerrådgiweren i 15,5 dage.

2.5.2. Realitetssager

Borgerrådgiwerens har som budgetmål at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i realitetssager er under 3 måneder.

I 3. kvartal var sagsbehandlingstiden for disse sager 134 dage (brutto), heraf beroede sagen på Borgerrådgiweren i 88,5 dage (netto).

Som det fremgår ovenfor under punkt 2.3. afsluttede Borgerrådgiweren 25 sager inden for denne kategori. Opgjort på baggrund af hhv. brutto- og nettosagsbehandlingstiden fordelte sagsbehandlingstiden sig således:

Antal sager brutto under 90 dage	8
Antal sager brutto mellem 90 og 120 dage	4
Antal sager brutto over 120	13
Antal sager netto under 90 dage	14
Antal sager netto mellem 90 og 120 dage	3
Antal sager netto over 120	8

I fem sager beroede sagen i 90 dage eller mere på andre end Borgerrådgiweren. Dette vil typisk være en forvaltning eller borgeren. For de 20 resterende sager var sagsbehandlingstiden 106 dage (brutto), heraf beroede sagen på Borgerrådgiweren i 77,5 dage (netto).