

01-04-2011

Sagsnr.
2010-8505

Dokumentnr.
2011-244304

Til Socialudvalget

Bilag Statistik over Borgmesterklager

1. kvartal 2011

INDHOLD

- 1 Indkomne henvendelser
 - 1.1 Antal henvendelser
 - 1.2 Udvikling i antal klager

- 2. Fordeling af klager på enhed
 - 2.1 Handicapcenter og Socialcenter

- 3. Uddybning af klagepunkter

1. Indkomne henvendelser

Borgmesteren har modtaget 137 borgerhenvendelser i 1. kvartal 2011. Heraf var 93 klager vedrørende i alt 109 klagepunkter. En klage kan indeholde flere klagepunkter, eksemplevis en klage over sagsbehandlingstiden kombineret med en klage over, at borgeren mener, at afgørelsen er forkert.

Alle henvendelser er besvaret eller videresendt til rette myndighed for besvarelse.

1.1 Antal henvendelser

Henvendelserne registreres i følgende kategorier: Klager¹, Underretninger², Videresendte til anden forvaltning³ og Andet⁴.

Skema over fordeling af henvendelser

	Henvendelse	Procent
Klager	93	68%
Underretninger	3	2%
Vidersendte til anden forvaltning	16	12%
Andet	25	18%
Borgmester henvendelser i alt	137	100%

Det er alene klagerne som behandles i denne statistik.

¹ Klagerne kan overordnet inddeles i realitetsklager og formalitetsklager. Førstnævnte vedrører afgørelsen og behandles i det almindelige rekursystem, sidstnævnte vedrører sagsbehandlingen, personalets optræden og den praktiske opgaveløsning.

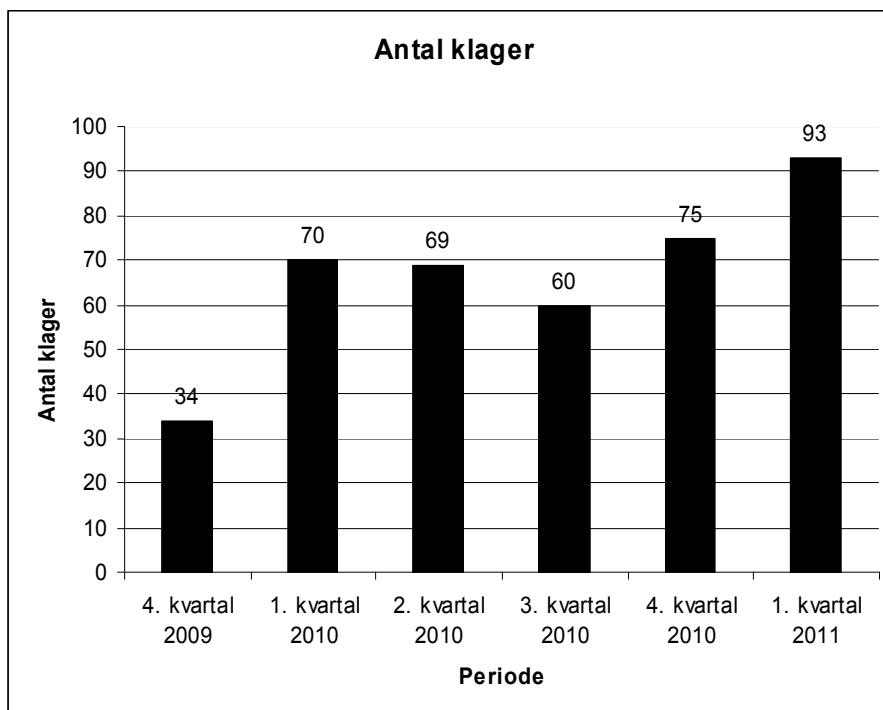
² For eksempel underretninger om socialt bedrageri, om mistanke om overgreb på børn eller fra naboer til psykisk syge.

³ Henvendelser, der er stilet til forkert borgmester, forvaltning eller myndighed i øvrigt sender forvaltningen videre til rette instans for besvarelse.

⁴ En del af henvendelserne rubriceres under ”andet”, idet de hverken er klager eller underretninger. De kan omhandle mere generelle spørgsmål om sociale ydelser, beregnings spørgsmål, ønsker om bolig i København eller anmodninger om aktindsigt m.m.

1.2 Udviklingen i antallet af klager

Antallet af klager fra 4. kvartal 2010 til 1. kvartal 2011 er steget fra 75 til 93. Gennemsnitstallet for klagesager i kvartalet udgjorde 69 i 2010.



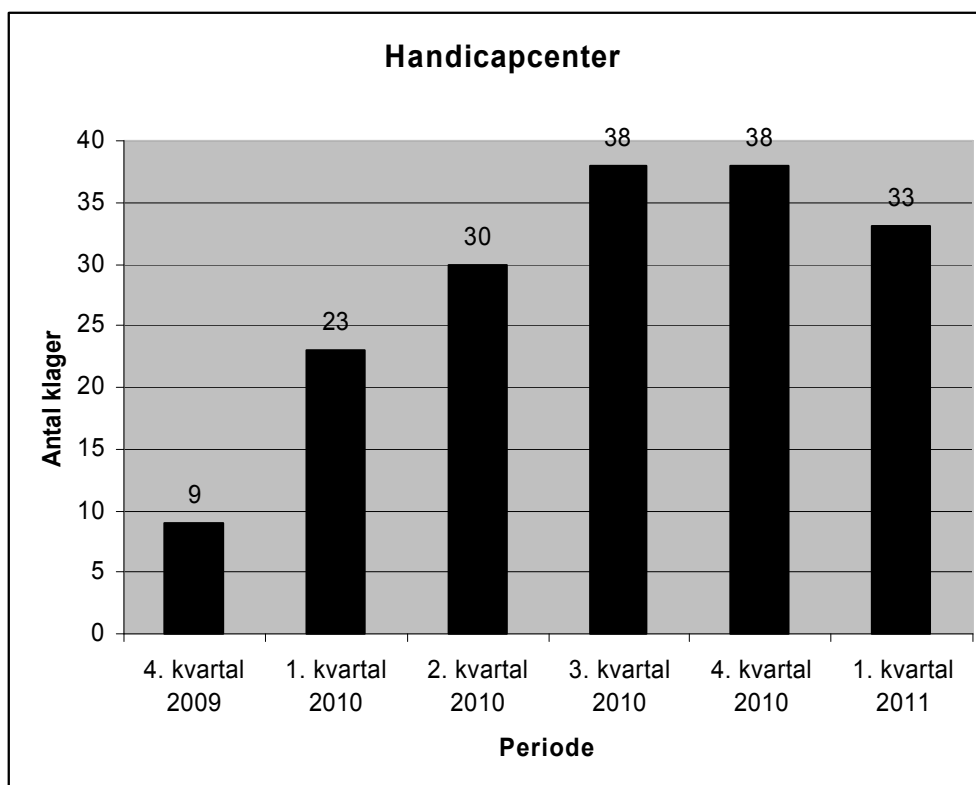
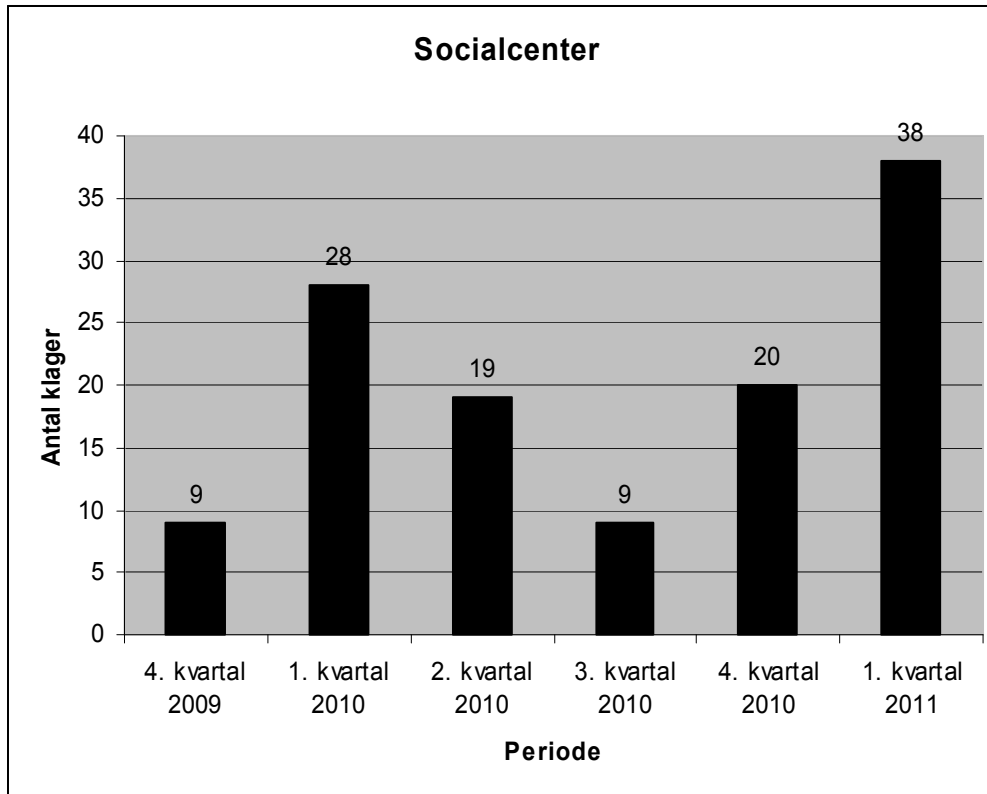
2. Fordeling af klagerne på enheder

Klager fordelt på forvaltningsenhed

	Klager	Procentfordeling
Socialcenter	38	41%
Handicapcentret	33	36%
Børnefamiliecenter	8	9%
Institutioner	4	4%
Sekretariatet og MR kontorer	6	6%
Hjemmeplejen	3	3 %
SOF i øvrigt	1	1%
Klager i alt	93	100%

2.1 Handicapcenter og Socialcenter København

77 % af borgmesterklagerne omhandler Handicapcenteret og Socialcenteret. Udviklingen af antal registrerede klager på de to centrene kan ses her:



3. Uddybning af klagepunkter

I denne tabel beskrives klagepunkterne fordelt på emne og forvaltningsenhed. Det skal bemærkes at en klage godt kan indeholde flere klagepunkter.

	Klagepunkter i alt	Socialcenter København	Handicapcenter København	Børnefamiliecenter København	Institutioner	Centrale kontorer (MR + Sekretariat)	Hjemmeplejen (udførerenhed + visitation)	SOF i øvrigt
Klagepunkter i alt	109	45	40	9	4	6	3	2
1. Klager over manglende overholdelse af sagsbehandlingsregler								
1.1 Sagens oplysninger	3	1	2					
1.2 Notatpligt								
1.3 Partshøring								
1.4 Begrundelse								
1.5 Vejledning	7	1	4		1	1		
1.6 Andet	2	2						
2. Klager over afgørelser og vilkår								
2.1 Sagsoplysninger og oplysningsskridt	1	1						
2.2 Afgørelser	24	12	9	2		1		
2.3 Andet	1	1						
3. Klager over god forvaltningsskik								
3.1 Sagsbehandlingstid og manglende svar	33	12	17	1	1	1		1
3.2 Betjening af borgere	19	12	3	3	1			
3.3 Andet	8	1	3	2		2		
4. Klager over andet								
4.1 For ringe serviceniveau	10	2	2	1	1	1	3	
4.2 Andet	1							1