



HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN

3. KVARTAL 2006

INDHOLD

INTRODUKTION	2
I. INDKOMNE HENVENDELSER	3
1.1. Antal henvendelser i kvartalet	3
1.2. De fem hyppigste påklagede forhold i kvartalet	3
1.3. Sagernes genstand – de ti hyppigste sagstyper	3
1.4. Skriftlige sagers fordeling på forvaltninger mv. i kvartalet	4
2. AFSLUTTEDE SAGER	5
2.1. Antal afsluttede sager i kvartalet	5
2.2. Sagernes udfald ved forvaltningen	5
2.3. Sagernes udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse	6
2.4. Sager afsluttet ved mægling	6
2.5. Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid	7
2.5.1. Afvisningssager	7
2.5.2. Realitetssager.....	7
Bilag 1 - Sammenligning med tidligere kvartaler	8
Bilag 2 - Oversigt over klagetemaer	11

INTRODUKTION

Denne oversigt indeholder en statistisk statusredegørelse for henvendelser til Borgerrådgiveren i 3. kvartal 2006. På baggrund af opgørelser redegøres desuden for, hvordan sagerne faldt ud.

Tallene er opdelt efter indkomne henvendelser (punkt 1) og afsluttede sager (punkt 2).

Der er tale om en aktuel status udarbejdet med henblik på løbende orientering til Borgerrådgiverudvalget. Kvartaloversigten udarbejdes så vidt muligt til udvalgets førstkomende møde efter kvartalets afslutning.

Bagest er vedlagt bilag 1, som rummer en sammenligning med de tre forudgående kvartaler samt bilag 2, som indeholder en oversigt over de forskellige sagstyper (klagetemaer) som Borgerrådgiveren registrerer sagerne indenfor.

En egentlig årlig opgørelse udarbejdes i forbindelse med Borgerrådgiverens Beretning. Der tages forbehold for periodeforskydninger og mindre korrektioner i forbindelse med endelig datavalidering ved udarbejdelsen af Borgerrådgiverens Beretning.

Johan Busse/2. oktober 2006

I. INDKOMNE HENVENDELSER

I.1. Antal henvendelser i kvartalet

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

Antal telefoniske og personlige henvendelser (vejledning og vejvisning)	154
Antal henvendelser som førte til oprettelse af sag	175
Antal borgerhenvendelser i alt i kvartalet	<u>329</u>

I.2. De fem hyppigste påklagede forhold¹ i kvartalet

Sagsbehandlingstid og manglende svar	31,0 %
Betjening af borgere	15,6 %
Orientering om sagens gang og status	8,6 %
Afgørelse og vilkår	6,4 %
Konkret serviceniveau	4,8 %

Borgerrådgiveren modtog ingen klager over diskrimination i 3. kvartal 2006.

I.3. Sagens genstand – de ti hyppigste sagstyper

Foruden registreringen af hvilke forhold der klages over, jf. punkt I.2., registreres fra 2. kvartal 2006 også sagernes genstand/type, dvs. hvad selve sagen handlede om. De ti hyppigste sagstyper i de nævnte 175 henvendelser fordelte sig i 3. kvartal 2006 således:

Sagstype	%
Førtidspension	21,7 %
Enkeltydelser (hjælpe midler mv.)	10,9 %
Sygedagpenge	9,7 %
Revalidering	8,6 %
Kontanthjælp	8,0 %
Bolig	3,4 %
Boligstøtte/boligydelse/boligsikring	2,9 %
Fleksjob	2,9 %
Børnesag (foranstaltninger)	2,3 %
Andet	18,9 %

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.

I.4. Skriftlige sagers fordeling på forvaltninger mv. i kvartalet

De 175 sager fordelte sig således på kommunens forvaltninger:

Myndighed	%
Økonomiforvaltningen	2,3 %
Kultur- og Fritidsforvaltningen	0,6 %
Børne- og Ungeforvaltningen	1,7 %
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	4,6 %
Socialforvaltningen	30,3 %
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	55,4 %
Teknik- og Miljøforvaltningen	4,0 %
KK i øvrigt	1,1 %
Ikke KK	0,0 %
I alt	100 %

2. AFSLUTTEDE SAGER

2.1. Antal afsluttede sager i kvartalet

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

Antal afsluttede sager i kvartalet	201
Omfattende i alt afsluttede påklagede forhold i kvartalet	367

2.2. Sagernes udfald ved forvaltningen

I en række sager beder Borgerrådgiveren om underretning fra forvaltningerne om udfaldet af en sag. Det drejer sig hovedsageligt om sager, som oversendes til forvaltningen til direkte besvarelse over for borgeren.

I 3. kvartal 2006 modtog Borgerrådgiveren underretning om udfaldet i 90 sager omfattende i alt 136 påklagede forhold. Af disse 136 påklagede forhold fik borgeren helt eller delvis medhold i 87 tilfælde.

Det svarer til, at der blev givet medhold i 64 % af tilfældene inden for denne kategori.

2.3. Sagernes udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse

Borgerrådgiveren afsluttede 24 sager efter en nærmere undersøgelse af sagen og tog stilling til, om der var grundlag for kritik og/eller henstilling.

De 24 sager omfattede 60 påklagede forhold. Udfaldet af Borgerrådgiverens undersøgelse af disse 60 forhold fordelte sig således:

Antal kritik/henstilling	33	(55,0 %)
Antal uden kritik/henstilling	27	(45,0 %)
Total	<u>60</u>	(100 %)

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

Sagsbehandlingstid og manglende svar	11
Betjening af borgere	5
Notatpligt	3
Effektivt journaliseringssystem	3
Afgørelse og vilkår	2
Opfølgning	2
Inddragelse	2
Partshøring	1
Begrundelse	1
Orientering om sagens gang eller status	1
Sjusk, bortkomne breve mv.	1
God forvaltningsskik i øvrigt	1
I alt	<u>33</u>

2.4. Sager afsluttet ved mægling

Borgerrådgiveren har som mål, at Borgerrådgiveren årligt kan mægle i mindst 20 sager om diskrimination.

I 3. kvartal 2006 har Borgerrådgiveren ikke mæglet i sager om diskrimination.

2.5. Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid

2.5.1. Afvisningssager

Afvisningssager omfatter alle sager, som ikke er realitetssager, dvs. blandt andet sager som oversendes til kommunens forvaltninger til direkte besvarelse og sager, som falder uden for Borgerrådgiverens kompetence.

Borgerrådgiveren behandlede i 3. kvartal 2006 177 af sådanne sager.

Borgerrådgiveren har som mål, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i afvisningssager er under 4 uger. De 4 uger er et mål for den af borgeren oplevede sagsbehandlingstid (bruttosagsbehandlingstiden).

Borgerrådgiveren opgør desuden nettosagsbehandlingstiden, som afspejler den tid Borgerrådgiveren har anvendt på sagernes behandling. Nettosagsbehandlingstiden opgøres med henblik på intern opfølgning på sagsbehandlingstiden.

I 3. kvartal 2006 var sagsbehandlingstiden for disse 177 sager 13 dage (brutto), heraf beroede sagen på Borgerrådgiveren i 8,7 dage (netto).

2.5.2. Realitetssager

Realitetssager omfatter alle sager, hvor Borgerrådgiveren foretager en undersøgelse af, om kommunens forvaltninger har handlet i overensstemmelse med lovgivningen mv.

Borgerrådgiveren behandlede i 3. kvartal 2006 24 af sådanne sager.

Borgerrådgiveren har som mål, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i realitetssager er under 3 måneder. De tre måneder er et mål for den af borgeren oplevede sagsbehandlingstid (bruttosagsbehandlingstiden).

Borgerrådgiveren opgør desuden nettosagsbehandlingstiden, som afspejler den tid Borgerrådgiveren har anvendt på sagernes behandling. Nettosagsbehandlingstiden opgøres med henblik på intern opfølgning på sagsbehandlingstiden.

I 3. kvartal 2006 var sagsbehandlingstiden for disse 24 sager 122,5 dage (brutto), heraf beroede sagen på Borgerrådgiveren i 75,2 dage (netto).

Opgjort på baggrund af bruttosagsbehandlingstiden fordelte sagsbehandlingstiden sig således:

Antal sager under 90 dage (brutto)	9
Antal sager mellem 90 og 120 dage (brutto)	5
Antal sager over 120 dage (brutto)	10

I fire sager beroede sagen i mere end 90 dage på andre end Borgerrådgiveren. Dette vil typisk være en forvaltning eller borgeren. For de 21 resterende sager var sagsbehandlingstiden 92,6 dage (brutto), heraf beroede sagen på Borgerrådgiveren i 60,6 dage (netto).

Bilag I - Sammenligning med tidligere kvartaler

Nøgletal	4. kvartal 2005	1. kvartal 2006	2. kvartal 2006	3. kvartal 2006
I.1. Antal henvendelser				
Telefoniske og Personlige henvendelser	162	187	181	154
Oprettede sager	168	195	189	175
Borgerhenvendelser i alt i kvartalet	330	382	370	329
I.2. Hyppigste påklagede forhold				
Top 5	Sagsbehandlingstid og manglende svar 28,8% Betjening af borgere 11,6% Afgørelser og vilkår 9,0% Vejledning 5,8% Sagsoplysning og oplysningsskridt 4,4%	Sagsbehandlingstid og manglende svar 34,7 % Betjening af borgere 13,1 % Afgørelser og vilkår 12,4 % Vejledning 4,7 % Sagsoplysning 4,7 %	Sagsbehandlingstid og manglende svar 40,4 % Betjening af borgere 16,0 % Orientering om sagens gang og status 7,1 % Afgørelser og vilkår 3,6 % Konkret serviceniveau 3,6 %	Sagsbehandlingstid og manglende svar 31,0 % Betjening af borgere 15,6 % Orientering om sagens gang og status 8,6 % Afgørelse og vilkår 6,4 % Konkret serviceniveau 4,8 %
I.3. Sagens genstand – de ti hyppigste sagstyper				
Top 10	Ikke opgjort	Ikke opgjort	Førtidspension 16,9 % Enkeltydelser (hjælpebidler mv.) 14,3 % Sygedagpenge 6,3 % Kontanthjælp 5,3 % Revalidering 4,8 % Hjemmepleje 4,8 % Boligstøtte/boligyldelse/boligsikring 3,2 % Fleksjob 2,6 % Bolig 2,6 % Folkepension 2,1 % Andet 23,8 %	Førtidspension 21,7 % Enkeltydelser (hjælpebidler mv.) 10,9 % Sygedagpenge 9,7 % Revalidering 8,6 % Kontanthjælp 8,0 % Bolig 3,4 % Boligstøtte/boligyldelse/boligsikring 2,9 % Fleksjob 2,9 % Børnesag (foranstaltninger) 2,3 % Andet 18,9 %

I.4. Skriftlige sagers fordeling på forvaltninger								
Fordeling på forvaltninger	ØKF 0,6 % KFF 1,7 % UUF 8,4 % SUF 5,8 % FAF 76,7 % BTF 3,8 % MFF 0,9 % KK i øvrigt 0,9 % Ikke KK 1,2 % I alt 100 %	ØKF 0,0 % KFF 0,5 % BUF 2,7 % SUF 13,0 % SOF 47,8 % BIF 29,3 % TMF 3,3 % KK i øvrigt 1,6 % Ikke KK 1,6 % I alt 100 %	ØKF 4,2 % KFF 1,1 % BUF 1,6 % SUF 9,0 % SOF 34,9 % BIF 40,2 % TMF 5,3 % KK i øvrigt 3,2 % Ikke KK 0,5 % I alt 100 %	ØKF 2,3 % KFF 0,6 % BUF 1,7 % SUF 4,6 % SOF 30,3 % BIF 55,4 % TMF 4,0 % KK i øvrigt 1,1 % Ikke KK 0,0 % I alt 100 %				

2.1. Antal afsluttede sager				
Antal afsluttede sager	191	165	163	201
Omfattende antal påklagede forhold	344	285	230	367
2.2. Sagernes udfald ved forvaltningen				
Antal sager, hvor Borgerrådgiveren modtog underretning om udfaldet ved forvaltningerne	72	53	71	90
Omfattende antal påklagede forhold	132	89	92	136
Helt eller delvis medhold i antal påklagede forhold	71 (54 %)	53 (59 %)	60 (65 %)	87 (64 %)
2.3. Sagernes udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse				
Antal undersøgte sager	29	23	12	24
Omfattende antal påklagede forhold	120	82	25	60
Kritik/henstilling	48 (40 %)	29 (35,4 %)	13 (52 %)	33 (55 %)
Ikke kritik/henstilling	72 (60 %)	53 (64,6 %)	12 (48 %)	27 (45 %)
2.4. Sager afsluttet ved mægling				
Sager afsluttet ved mægling	0	0	0	0
2.5. Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid				
Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid i afvisningssager opgjort i dage (brutto/netto)	14,1 dage (brutto) 12,4 dage (netto)	24 dage (brutto) 11,9 dage (netto)	14,2 dage (brutto) 11,7 dage (netto)	13 dage (brutto) 8,7 dage (netto)
Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid i realitetsbehandlede sager opgjort i dage (brutto/netto)	160,8 dage (brutto) 118,2 dage (netto)	113,3 dage (brutto) 69 dage (netto)	111,6 dage (brutto) 60,5 dage (netto)	122,5 dage (brutto) 75,2 dage (netto)

Bilag 2 - Oversigt over klage temaer

Borgerrådgiveren registrer borgerhenvendelser indenfor følgende klage temaer:

Forvaltningsloven, offentlighedsloven og anden central forvaltningsret

Inhabilitet
Vejledning
Repræsentation
Partshøring
Begrundelse
Klagevejledning
Tavshedspligt
Videregivelse af oplysninger
Indhentelse af oplysninger
Notatpligt
I øvrigt vedrørende forvaltningsloven, offentlighedsloven og anden central forvaltningsret

Andre forvaltningsretlige spørgsmål mv.

Sagsoplysning og oplysningsskridt
Meddelelse
Frister
Afgørelse og vilkår
Andre materielle spørgsmål (kriterier mv.)
Afgifter og gebyrer
Menneskerettigheder
I øvrigt vedrørende andre forvaltningsretlige spørgsmål

God forvaltningsskik

Sagsbehandlingstid og manglende svar
Enkelhed og effektivitet
Effektivt journaliseringssystem
Venlig og hensynsfuld optræden
Sprogbrug, klarhed, præcision mv.
Tolkning o.l.
Orientering om sagens gang eller status
Besvarelse af rykkerbreve
Betjening af borgere
Åbenhed og tillid
Sjusk, bortkomne breve mv.
Koordineret indsats
Opfølgning
Inddragelse
I øvrigt vedrørende god forvaltningsskik

Opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed

Generelle serviceniveau
Konkret serviceniveau
I øvrigt vedrørende opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed

Diskrimination

På grund af race

På grund af hudfarve

På grund af religion

På grund af politisk anskuelse

På grund af seksuel orientering

På grund af alder

På grund af køn

På grund af handicap

På grund af national, social eller etnisk oprindelse

I øvrigt vedrørende diskrimination

Persondataloven

Behandling af personoplysninger

Videregivelse af personoplysninger

Oplysningspligt

Indsigtsret

Behandlingssikkerhed

I øvrigt vedrørende persondataloven

Andre

Upræcise henvendelser

Privatretlige spørgsmål

I øvrigt