

Dato
28-07-2011

Sagsnr.
2010-8505

Dokumentnr.
2011-534825

Til Socialudvalget

Bilag Statistik over Borgmesterklager 2. 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 109 borgerhenvendelser i 2. kvartal 2011. Heraf var 89 klager vedrørende i alt 109 klagepunkter. En klage kan indeholde flere klagepunkter, eksempelvis 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	89	82%
Underretninger	1	1 %
Videresendte til anden forvaltning	8	7 %
Andet	11	10 %
Borgmester henvendelser i alt	109	100 %

Det er alene klagerne som behandles i denne statistik.

1.2 Udviklingen i antallet af klager

Antallet af klager fra 1. kvartal 2011 til 2. kvartal 2011 er faldet fra 93 til 89. Gennemsnitstallet for klagesager i de fem forrige kvartaler udgør 73.

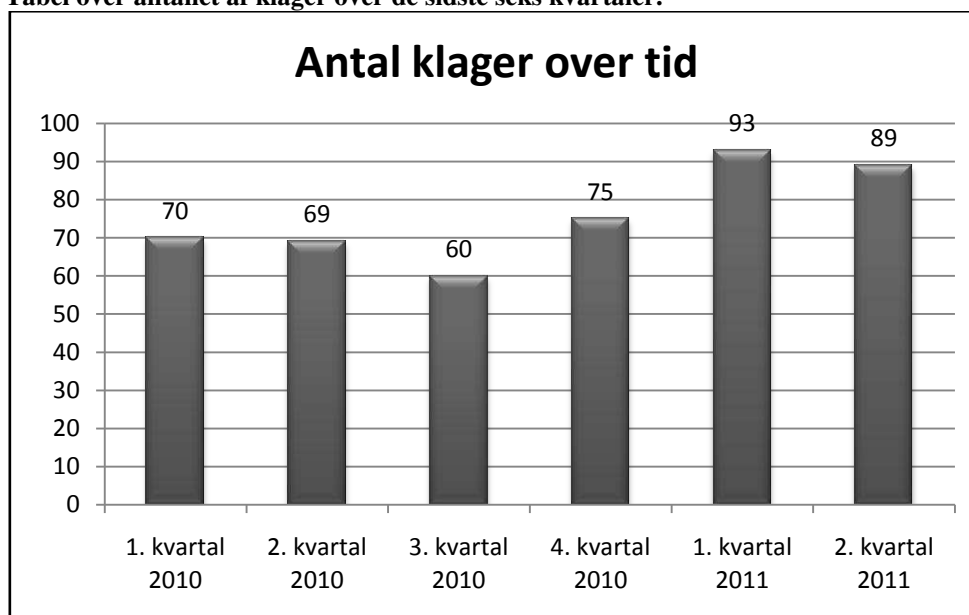
¹ Klagerne kan overordnet inddeles i realitetsklager og formalitetsklager. Førstnævnte vedrører afgørelsen og behandles i det almindelige rekursystem, sidstnævnte vedrører sagsbehandlingen, personalets optræden og den praktiske opgaveløsning.

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, beregningsspørgsmål, ønsker om bolig i København eller anmodninger om aktindsigt m.m.

Tabel over antallet af klager over de sidste seks kvartaler.



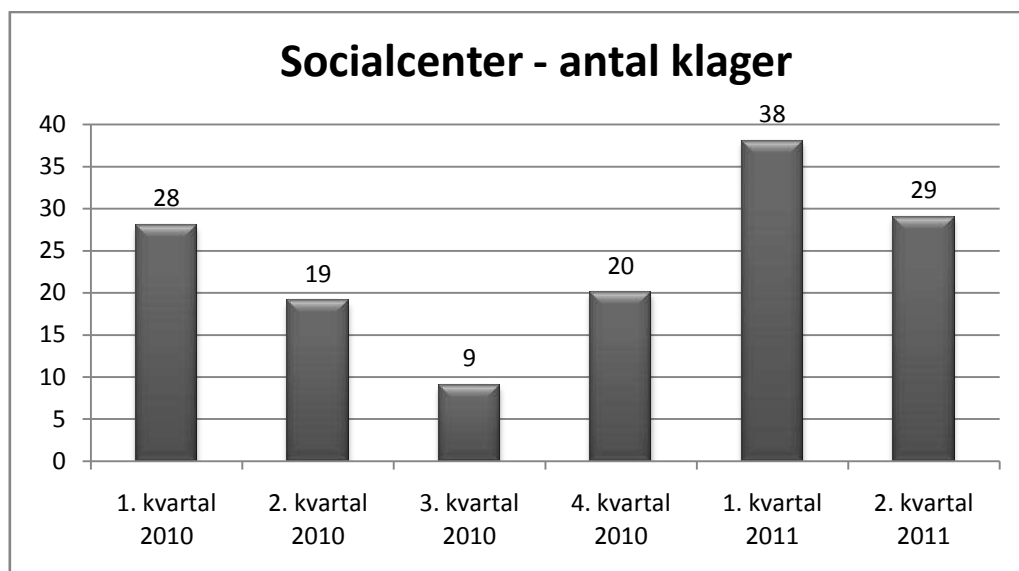
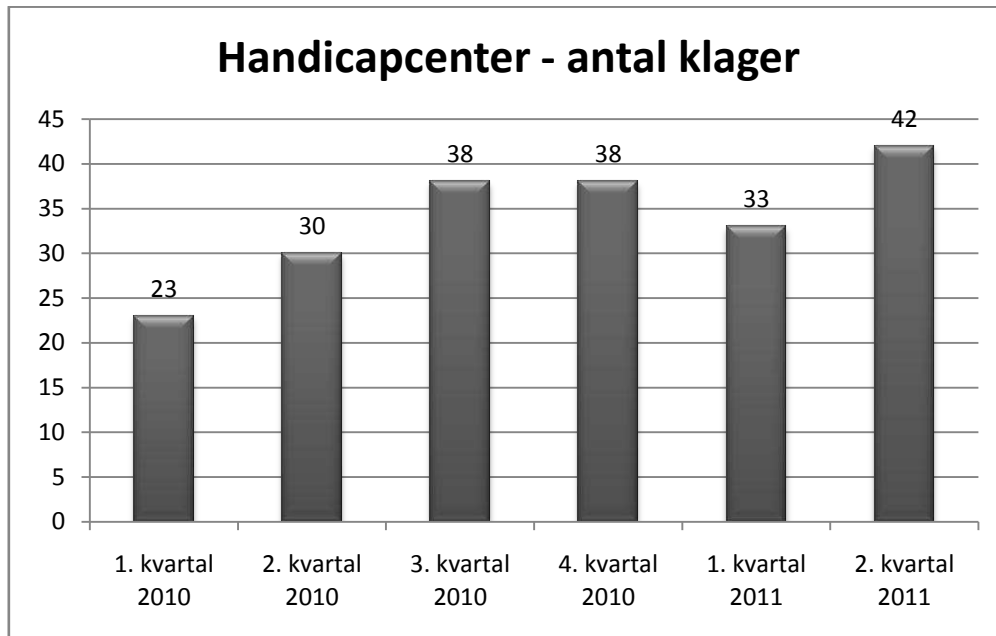
2. Fordeling af klagerne på enheder

Klager fordelt på forvaltningsenhed

	Klager	Procentfordeling
Handicapcentret	42	47%
Socialcenter	29	32%
Børnefamiliecenter	9	8%
Hjemmeplejen	4	5%
Institutioner	2	2%
Sekretariatet og MR kontorer	1	1%
SOF i øvrigt	2	2%
Klager i alt	89	100%

2.1 Handicapcenter og Socialcenter København

79 % 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 og derfor er tallet højere end opgørelsen over kun klager.

	Klagepunkter i alt	Socialcenter København	Handicapcenter København	Børnefamiliecenter København	Institutioner	Centrale kontorer (MR + Sekretariat)	Hjemmeplejen (udførelsenhed + visitation)	SOF i øvrigt
Klagepunkter i alt	109	32	54	12	3	1	4	3
1. Klager over manglende overholdelse af sagsbehandlingsregler								
1.1 Sagens oplysninger	1	1						
1.2 Notatpligt og partshøring								
1.3 Begrundelse	2		1	1				
1.4 Vejledning	3	1	1	1				
1.5 Andet								
2. Klager over afgørelser og vilkår								
2.1 Sagsoplysninger og oplysningsskridt	4		1	3				
2.2 Afgørelser	23	14	6	2		1		
2.3 Andet								
3. Klager over god forvaltningsskik								
3.1 Sagsbehandlingstid og manglende svar	34	5	26	1				2
3.2 Betjening af borgere	13	5	3	2	1		2	
3.3 Andet	8	1	4	1	1		1	
4. Klager over andet								
4.1 For ringe serviceniveau	20	5	11	1	1		1	
4.2 Andet	1		1					