



Til Socialudvalget – til efterretning

24-01-2011

Sagsnr.
2010-80378

Statistik Borgmesterklager

Dokumentnr.
2011-57172

4. kvartal 2010

INDHOLD

- 1 Indkomne henvendelser
 - 1.1 Antal henvendelser
 - 1.2 Sammenligning
- 2. Påklagede forhold

Sekretariatet

Rådhuset
1599 København V

Telefon
33661475

E-mail
YG36@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009682901

2.1 Fordeling af påklagede forhold på emner

2.2 Uddybning af klagetemaer

3 Fordeling af klager

3.1 Klager fordelt på forvaltningsenhed

4 Afsluttede sager

4.1 Udfald af klage

1. INDKOMNE HENVENDELSER

Borgmesteren har modtaget 94 borgerhenvendelser i 4. kvartal 2010 vedrørende 101 forhold.

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

75 af henvendelserne er klager vedrørende i alt 80 påklagede forhold, der er undersøgt og besvaret¹.

1.1 Antal henvendelser

Henvendelserne registreres i følgende kategorier: Klager²,

¹ En henvendelse, som fører til oprettelsen af en sag, kan indeholde klager over forskellige forhold, for eksempel en klage over sagsbehandlingstiden kombineret med en klage over, at borgeren mener, at afgørelsen er forkert.

² 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.

Underretninger³, Videresendte til anden forvaltning⁴ og Andet⁵ :

Tabel 1.1.:Antal henvendelser – Opdelt i hovedsager og forhold

Antal henvendelser - Opdelt i hovedsager og alle sager

	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
Klager	75	80	79%	79%
Underretninger	0	1	0%	1%
Vidersendte til anden forvaltning	9	9	10%	9%
Andet	10	11	11%	11%
Borgmester henvendelser i alt	94	101	100%	100%

1.2 Sammenligning

Antallet af klager fra 3. til 4. kvartal 2010 er steget fra 60 til 75⁶.

Tabel 1.2.: Antal forhold i alt i gennemsnit for hvert kvartal det seneste år

	Klager	Underretninger	Videresendte	Andet	I alt
4. kvartal 2010	75	0	8	10	93
3. kvartal 2010	60	4	8	8	80
2. kvartal 2010	69	4	13	9	95
1. kvartal 2010	70	6	22	17	115

2 PÅKLAGEDE FORHOLD

2.1 Fordeling af påklagede forhold på emner

De fleste klager angår god forvaltningsskik samt forvaltningsretlige spørgsmål:

Klagepunkter / Påklagede forhold

	Antal		Procentfordeling	
	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager

³ For eksempel underretninger om socialt bedrageri, om mistanke om overgreb på børn eller fra naboer til psykisk syge.

⁴ Henvendelser, der er stilet til forkert borgmester, forvaltning eller myndighed i øvrigt sender forvaltningen videre til rette instans for besvarelse.

⁵ 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.

1 - Forvaltningsloven og anden central forvaltningsret	4	5	5%	6%
2 - Andre forvaltningsretlige spørgsmål	26	28	35%	35%
3 - God forvaltningsskik	41	43	55%	54%
4 - Opgavevaretagelse	4	4	5%	5%
5 - Diskrimination	0	0	0%	0%
6 - Persondataloven	0	0	0%	0%
8 - Andre	0	0	0%	0%
Klager i alt	75	80	100%	100%

2.2. Uddybning af klagetemaer

De tre hyppigst påklagede forhold er sagsbehandlingstid og manglende svar, afgørelser og betjening af borgere.

Klager fordelt på emner og udfald		
Emne	Klager	
	Hovedsager	Alle sager
Klager i alt	75	80
1 - Forvaltningsloven og anden central forvaltningsret	4	5
101 Inhabilitet	0	0
102 Vejledning	0	0
103 Repræsentation	0	0
104 Partshøring	0	0
105 Begrundelse	1	2
106 Klagevejledning	0	0
107 Tavshedspligt	0	0
108 Videregivelse af oplysninger	0	0
109 Indhentelse af oplysninger	0	0
110 Notatpligt	0	0
111 I øvrigt	3	3
2 - Andre forvaltningsretlige spørgsmål	26	28
201 Sagsoplysninger og oplysningsskridt	2	2
202 Meddelelse	0	0
203 Frister	0	0
204 Afgørelser	21	22
205 Andre materielle spørgsmål (kriterier mv)	3	3
206 Afgifter og gebyrer	0	0
207 Menneskerettigheder	0	0
299 I øvrigt	0	1
3 - God forvaltningsskik	41	43
301 Sagsbehandlingstid og manglende svar	29	30
302 Enkelhed og effektivitet	0	0
303 Effektivt journaliseringssystem	0	0
304 Venlig og hensynsfuld optræden	0	0

⁶ Gennemsnitstallet for klagesager udgjorde 69 pr. kvartal i 2010.

305 Sprogbrug, klarhed, præcision mv.	0	0
306 Tolkning e.l.	0	0
307 Orientering om sagens gang eller status	0	0
308 Besvarelse af rykkerbreve	0	0
309 Betjening af borgere	9	10
310 Åbenhed og tillid	0	0
311 Sjuk, bortkomne breve mv.	1	1
312 Koordineret indsats	0	0
313 Opfølgning	0	0
314 Inddragelse	1	1
399 I øvrigt	1	1
4 - Opgavevaretagelse	4	4
401 Generelle serviceniveau	0	0
402 Konkret serviceniveau	3	3
499 I øvrigt	1	1
5 - Diskrimination	0	0
500 Diskrimination	0	0
6 - Persondataloven	0	0
601 Behandling af personoplysninger	0	0
602 Videregivelse af personoplysninger	0	0
603 Oplysningspligt	0	0
604 Indsigtsret	0	0
605 Behandlingssikkerhed	0	0
699 I øvrigt	0	0
8 - Andre	0	0
801 Upræcise henvendelser	0	0
802 Privatretlige spørgsmål	0	0
899 I øvrigt	0	0

3 FORDELING AF KLAGER

3.1 Klager fordelt på forvaltningsenhed

I forhold til forvaltningens enheder, er der et uændret antal hovedsager inden for Handicap-og psykiatriområdet fra 3. til 4. kvartal.

I samme periode er antallet af hovedsager på Socialcenter København steget fra 9 til 20.

Fordeling af klager 2010 for Socialcenter Kbh./ Handicapområdet.

2010	1. kvartal 2010	2. kvartal 2010	3. kvartal 2010	4. kvartal 2010
Socialcenter København	28	19	9	20
Handicap-området	23	30	38	38

Klager fordelt på Enhed

	Antal	Procentfordeling
--	-------	------------------

	Hovedsager	Alle sager	Hovedsager	Alle sager
Børnefamiliecenter	6	8	8%	10%
DU Børn	1	1	1%	1%
DU Haps	0	0	0%	0%
DU Udsatte	1	1	1%	1%
Handicapcentret	36	38	49%	47%
Institution - BØFA	0	0	0%	0%
Institution - HAPS	0	0	0%	0%
Institution - øvrige	0	0	0%	0%
MR Børn	1	1	1%	1%
MR Haps	2	2	3%	3%
MR Udsatte	2	2	3%	3%
Rådgivningscenter	0	0	0%	0%
Socialcenter	20	21	27%	26%
Sekretariatet	1	1	1%	1%
Tværgående	0	0	0%	0%
Udførerenheden	3	3	4%	4%
Visitationen	1	1	1%	1%
SOF i øvrigt	0	0	0%	0%
Anden forvaltning/myndighed	1	1	1%	1%
Klager i alt	75	80	100%	100%

4 AFSLUTTEDE SAGER

4.1 Udfald af klage

Af de 45 tilfælde ud af de i alt 80 påklagede forhold, hvor forvaltningens svar var kendt på tidspunktet for nærværende opgørelse, er der givet helt eller delvist medhold i 27 tilfælde, svarende til 60 %.

Udfald af klage

	Hovedsager	Alle sager
Helt el delvis medhold	26	27
Ej medhold	10	12
Ikke relevant	6	6
Ukendt	33	35
Klagesvar i alt	42	45

Når det opgøres, hvorvidt der gives – eller ikke gives medhold i en klage dækker dette udelukkende formalitetsklager, og ikke klager over afgørelser, idet behandling af klager over afgørelser ligger udenfor borgmesterens kompetence.

Udfaldet ”ukendt” dækker over en række sager, der viderebehandles i de enkelte enheder. Dette kan således bl.a. omhandle klager over egentlige afgørelser.