



**Bilag 1: Sammenlignelig registrering af borgmesterklager -  
definitioner og kategoriseringer**

09-02-2010

*Definitioner*

Sagsnr.

Borgmesterklager

2010-16922

Ved borgmesterklager forstås klager over andet end afgørelser fra en part til en forvaltnings borgmester vedrørende et forhold i partens sag, som behandles af den pågældende forvaltning i Københavns Kommune, og som ikke kan indbringes for en lovfastsat klageinstans.

Dokumentnr.

2010-98021

Ved afgørelse forstås en forvaltningsakt, der går ud på at fastsætte, hvad der er eller skal være ret i et foreliggende tilfælde.

Sagsbehandler

Malene Møller Ruskai

Borgmesterklager opdeles i nedenstående kategorier. Til hver kategori er anført eksempler på emner, der rubriceres under den enkelte kategori.

Sagsbehandlingstid

Den tid der går, fra modtagelsen af en borgmesterklage og frem til det tidspunkt, hvor klagen er færdigbehandlet og der afgives meddelelse herom.

*Kategorisering af klager*

1. Klager over god forvaltningsskik

Eksempler

- Sagsbehandlingstid og manglende svar
- Dårlig betjening af borgerne
- Manglende orientering om sagens gang

**BR-Sekretariatet**

Rådhuset, 2. sal, vær. -12  
1599 København V

Telefon  
3366 2124

Telefax  
3366 7000

E-mail  
mlm@okf.kk.dk

EAN nummer  
5798009800275

www.kk.dk

2. Klager over afgørelser og vilkår

Eksempler

- Mangelfuld aktindsigt og/eller indsigt
- Forkert hjemmel
- Manglende afgørelse

3. Klager over manglende overholdelse af sagsbehandlingsregler

Eksempler

- Sagens oplysning (officialmaksimen)
- Notatpligt
- Partshøring
- Begrundelse

4. Klager over andet

Eksempler

- Manglende journalisering
- For ringe serviceniveau

*Resultatet af klagesagsbehandlingen*

1. Medhold

2. Delvis medhold

3. Ikke medhold