

**BOR 4/2006**

**BILAG**



## HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN

### 4. KVARTAL 2005

---

## INDHOLD

<b>INTRODUKTION</b> .....	2
<b>I. INDKOMNE HENVENDELSER</b> .....	3
1.1. Antal henvendelser i kvartalet.....	3
1.2. De fem hyppigste påklagede forhold i kvartalet.....	3
1.3. Skriftlige sagers fordeling på forvaltninger mv. i kvartalet.....	3
<b>2. AFSLUTTEDE SAGER</b> .....	4
2.1. Antal afsluttede sager i kvartalet.....	4
2.2. Sagernes udfald ved forvaltningen .....	4
2.3. Sagernes udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse .....	5
2.4. Sager afsluttet ved mægling .....	5
2.5. Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid .....	6
2.5.1. Afvisningssager.....	6
2.5.2. Realitetssager.....	6
<b>Bilag 1 - Sammenligning med tidligere kvartaler</b> .....	7
<b>Bilag 2 - Oversigt over klage temaer</b> .....	9

## **INTRODUKTION**

Denne oversigt indeholder en statistisk statusredegørelse for henvendelser til Borgerrådgiveren i 4. kvartal 2005. 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. Kvartalsoversigten udarbejdes fremover så vidt muligt til udvalgets førstkommende 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 mindre korrektioner i forbindelse med endelig datavalidering ved udarbejdelsen af Borgerrådgiverens Beretning.

Johan Busse/16. januar 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)	162
Antal henvendelser som førte til oprettelse af sag	168
Antal borgerhenvendelser i alt i kvartalet	<u>330</u>

### **I.2. De fem hyppigste påklagede forhold<sup>1</sup> i kvartalet**

Sagsbehandlingstid og manglende svar	28,8 %
Betjening af borgere	11,6 %
Afgørelse og vilkår	9,0 %
Vejledning	5,8 %
Sagsoplysning og oplysningsskridt	4,4 %

Borgerrådgiveren modtog ingen klager over diskrimination.

### **I.3. Skriftlige sagers fordeling på forvaltninger mv. i kvartalet**

<b>Myndighed</b>	<b>%</b>
Økonomiforvaltningen	0,6 %
Kultur- og Fritidsforvaltningen	1,7 %
Uddannelses- og Ungdomsforvaltningen	8,4 %
Sundhedsforvaltningen	5,8 %
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen	76,7 %
Bygge- og Teknikforvaltningen	3,8 %
Miljø- og Forsyningsforvaltningen	0,9 %
KK i øvrigt	0,9 %
Ikke KK	1,2 %
I alt	100 %

<sup>1</sup> 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.

## **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	191
Omfattende i alt afsluttede påklagede forhold i kvartalet	344

---

### **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 4. kvartal 2005 modtog Borgerrådgiveren underretning om udfaldet i 72 sager omfattende i alt 132 påklagede forhold. Af disse 132 påklagede forhold fik borgeren helt eller delvis medhold i 71 tilfælde.

Det svarer til at 53,8 % af borgerne fik medhold inden for denne kategori af sager.

### 2.3. Sagernes udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse

Borgerrådgiveren afsluttede 29 sager efter en nærmere undersøgelse af sagen og tog stilling til, om der var grundlag for kritik og/eller henstilling.

De 29 sager omfattede 120 påklagede forhold. Udfaldet af Borgerrådgiverens undersøgelse af disse 120 forhold fordelte sig således:

Antal kritik/henstilling	48	(40 %)
Antal uden kritik/henstilling	72	(60 %)
Total	120	(100 %)

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

Sagsbehandlingstid og manglende svar	10
Notatpligt	6
Meddelelse (om afgørelse)	6
Partshøring	5
Vejledning	4
Betjening af borgerne	4
Orientering om sagens gang eller status	3
Klagevejledning	2
Effektivt journaliseringssystem	2
Begrundelse	1
Tavshedspligt	1
Sagsoplysning og oplysningsskridt	1
Sprogbrug, klarhed, præcision mv.	1
Sjusk, bortkomne breve mv.	1
Koordineret indsats	1
I alt	48

### 2.4. Sager afsluttet ved mægling

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

I 4. kvartal 2005 har Borgerrådgiveren ikke behandlet klager over 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 4. kvartal 2005 158 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 4. kvartal 2005 var sagsbehandlingstiden for disse 158 sager 14,1 dage (brutto), heraf beroede sagen på Borgerrådgiveren i 12,4 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 4. kvartal 2005 29 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 4. kvartal var sagsbehandlingstiden for disse 29 sager 160,8 dage (brutto), heraf beroede sagen på Borgerrådgiveren i 118,2 dage (netto).

Som det fremgår ovenfor under punkt 2.3. afsluttede Borgerrådgiveren 29 sager inden for denne kategori. Opgjort på baggrund af hhv. brutto- og nettosagsbehandlingstiden fordelte sagsbehandlingstiden sig således:

Antal sager under 90 dage (brutto)	12
Antal sager mellem 90 og 120 dage (brutto)	4
Antal sager over 120 dage (brutto)	13

Bilag 1 - Sammenligning med tidligere kvartaler

Nøgletal	1. kvartal 2005	2. kvartal 2005	3. kvartal 2005	4. kvartal 2005
<b>I.1. Antal henvendelser</b>				
Telefoniske og Personlige henvendelser	235	213	181	162
Oprettede sager	205	194	145	168
Borgerhenvendelser i alt i kvartalet	440	407	326	330
<b>I.2. Hyppigste påklagede forhold</b>				
Top 5	Sagsbehandlingstid og manglende svar Betjening af borgere Afgørelser og vilkår Optræden Konkret serviceniveau	Sagsbehandlingstid og manglende svar Afgørelser og vilkår Betjening af borgere Vejledning Konkret serviceniveau	Sagsbehandlingstid og manglende svar Afgørelse og vilkår Vejledning Betjening af borgere Optræden	Sagsbehandlingstid og manglende svar Betjening af borgere Afgørelse og vilkår Vejledning Sagsoplysning og oplysningskridt
	26,8% 12,5% 9,2% 7,4% 5,9%	34,6% 8,8% 8,8% 7,2% 6,3%	26,2% 10,7% 8,5% 5,2% 4,8%	28,8% 11,6% 9,0% 5,8% 4,4%
<b>I.3. Skriftlige sagers fordeling på forvaltninger</b>				
Fordeling på forvaltninger	ØKF KFF UUF SUF FAF BTF MFF KK i øvrigt Ikke KK I alt	ØKF KFF UUF SUF FAF BTF MFF KK i øvrigt Ikke KK I alt	ØKF KFF UUF SUF FAF BTF MFF KK i øvrigt Ikke KK I alt	ØKF KFF UUF SUF FAF BTF MFF KK i øvrigt Ikke KK I alt
	1,7% 2,3% 0,6% 7,4% 66,5% 13,6% 1,7% 2,3% 4,0% 100%	3,7% 0,5% 2,6% 10,1% 74,1% 3,7% 1,1% 2,1% 1,6% 100%	3,4% 1,4% 1,4% 4,1% 77,4% 8,9% 0,0% 0,7% 2,7% 100%	0,6% 1,7% 8,4% 5,8% 76,7% 3,8% 0,9% 0,9% 1,2% 100%



<b>2.1. Antal afsluttede sager</b>				
Antal afsluttede sager	176	189	158	191
Omfattende antal påklagede forhold	272	318	268	344
<b>2.2. Sagens udfald ved forvaltningen</b>				
Antal sager, hvor Borgerrådgiveren modtog underretning om udfaldet ved forvaltningerne	101	104	88	72
Omfattende antal påklagede forhold	167	192	136	132
Helt eller delvis medhold i antal påklagede forhold	115 (69 %)	119 (62 %)	90 (66 %)	71 (54 %)
<b>2.3. Sagens udfald ved Borgerrådgiverens undersøgelse</b>				
Antal undersøgte sager	12	21	25	29
Omfattende antal påklagede forhold	40	55	53	120
Kritik/henstilling	25 (62 %)	20 (36 %)	23 (43 %)	48 (40 %)
Ikke kritik/henstilling	15 (38 %)	35 (64 %)	30 (57 %)	72 (60 %)
<b>2.4. Sager afsluttet ved mægling</b>				
Sager afsluttet ved mægling	0	0	0	0
<b>2.5. Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid</b>				
Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid i afvisningssager opgjort i dage (brutto/netto)	12,2 dage (brutto) 9,0 dage (netto)	16,9 dage (brutto) 13,0 dage (netto)	20,7 dage (brutto) 15,5 dage (netto)	14,1 dage (brutto) 12,4 dage (netto)
Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid i realitetsbehandlede sager opgjort i dage (brutto/netto)	89,3 dage (brutto) 54,1 dage (netto)	108,0 dage (brutto) 63,6 dage (netto)	134 dage (brutto) 88,5 dage (netto)	160,8 dage (brutto) 118,2 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 journaliseringsystem  
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
- Behandlingsikkerhed
- I øvrigt vedrørende persondataloven

### Andre

- Upræcise henvendelser
- Privatretlige spørgsmål
- I øvrigt