



KØBENHAVNS KOMMUNE

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
Center for Driftsunderstøttelse

NOTAT

02-08-2012

Sagsnr.
2012-84015

Dokumentnr.
2012-600087

Sagsbehandler
Camilla Christensen

Bilag 4

Oversigt over klagepunkter

| Klagepunkter | Antal | Andel i pct. |
|------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|
| Sagsbehandlingstid og manglende svar | 316 | 28,91% |
| Vejledning | 130 | 11,89% |
| Betjening af borgere | 75 | 6,86% |
| Afgørelse og vilkår | 72 | 6,59% |
| Sagsoplysning og oplysningsskridt | 60 | 5,49% |
| Venlig og hensynsfuld optræden | 47 | 4,30% |
| Orientering om sagens gang eller status | 39 | 3,57% |
| Sjusk, bortkomne breve mv. | 37 | 3,39% |
| Koordineret indsats | 36 | 3,29% |
| Opfølgning | 34 | 3,11% |
| Partshøring | 32 | 2,93% |
| Begrundelse | 24 | 2,20% |
| Inddragelse | 24 | 2,20% |
| Notatpligt | 22 | 2,01% |
| Sprogbrug, klarhed, præcision mv. | 22 | 2,01% |
| Klagevejledning | 16 | 1,46% |
| Indhentelse af oplysninger | 14 | 1,28% |
| Andre forvaltningsretlige spørgsmål mv. | 10 | 0,91% |
| Andre materielle spørgsmål (kriterier mv.) | 8 | 0,73% |
| Videregivelse af oplysninger | 8 | 0,73% |
| Besvarelse af rykkerbreve | 7 | 0,64% |
| Effektivt journaliseringssystem | 7 | 0,64% |
| Enkelhed og effektivitet | 7 | 0,64% |
| Frister | 6 | 0,55% |
| Forvaltningsloven, offentlighedsloven og anden central forvaltningsret | 5 | 0,46% |
| Indsigtsret | 5 | 0,46% |
| Meddelelse | 5 | 0,46% |

Fagligt spor 2

Abel Cathrines Gade
13+
17
1654 København V

Telefon
2053 6921

E-mail
SM81@bif.kk.dk

| | | |
|------------------------------------------------------|---|-------|
| I øvrigt | 3 | 0,27% |
| På grund af national, social eller etnisk oprindelse | 3 | 0,27% |
| Repræsentation | 3 | 0,27% |
| Åbenhed og tillid | 3 | 0,27% |
| Ansættelsesforhold, personalesager | 2 | 0,18% |
| På grund af handicap | 2 | 0,18% |
| Tavshedspligt | 2 | 0,18% |
| Tolkning o.l. | 2 | 0,18% |
| Videregivelse af personoplysninger | 2 | 0,18% |
| Afgifter og gebyrer | 1 | 0,09% |
| Behandling af personoplysninger | 1 | 0,09% |
| Upræcise henvendelser | 1 | 0,09% |