



Til Økonomiudvalget

17-03-2011

**Sammenlignelig registrering af borgmesterklager –
afrapportering for perioden 1. april 2010 - 31. december 2010**

Sagsnr.:
2011-26763

Nærværende notat med bilag vedrører første afrapportering af en registrering foretaget i alle 7 forvaltninger for så vidt angår klager til borgmesteren over formelle fejl og sagsbehandlingstider i perioden 1. april 2010 - 31. december 2010.

Dokumentnr.:
2011-141363

Baggrund

Borgerrepræsentationen besluttede den 9. juni 2009 at pålægge Økonomiforvaltningen (ØKF) i samarbejde med de øvrige forvaltninger at komme med forslag til, hvordan der kunne laves en sammenlignelig registrering af relevante klager og sagsbehandlingstider samt komme med forslag til, hvordan en afrapportering heraf kunne ske.

Sagsbehandler
Anne-Christine Edda
Friis Jørgensen

Beslutningen blev truffet på baggrund af Borgerrådgiverens anbefaling i beretningen for 2008. Formålet med anbefalingen om en sammenlignelig registrering var dels at give et styrket overblik over de problemer, som klagerne omhandler, og dels at gøre det muligt at sammenligne reelt på tværs af forvaltningerne.

Arbejdet har været forankret i den tværgående juridiske koordinationsgruppe (koordinationsgruppen). Det var koordinationsgruppens opfattelse, at forudsætningerne for at gennemføre en succesfuld sammenlignelig registrering af klager og sagsbehandlingstider ikke var til stede.

Koordinationsgruppen anbefalede på den baggrund, at den sammenlignelige registrering alene blev afgrænset til at gælde borgmesterklager, og at en mere generel sammenlignelig registrering af klager og sagsbehandlingstider først blev igangsat, når kommunens journaliseringspraksis var blevet forbedret. Anbefalingen blev tiltrådt af Økonomiudvalget (ØU) den 23. marts 2010, og det blev i den forbindelse besluttet, at der skulle ske afrapportering til ØU én gang årligt.

Sammenligning af de foretagne registreringer

Indsamling af data er fremkommet ved, at forvaltningerne har indrapporteret deres registreringer og bemærkninger til ØKF. Registreringerne fremgår af vedlagte skema og bemærkningerne fremgår af noterne.

Der er stor variation fra forvaltning til forvaltning i relation til antallet af borgmesterklager. Årsagen hertil skyldes angiveligt forvaltningernes forskellige opgaveportefølje, herunder at nogle forvaltninger har mere sagsbehandlingsorienterede og borgerrettede opgaver end andre.

BR-Sekretariatet

Rådhuset,
Parterre 53
1599 København V

Telefon
3366 2068

Mobil
2712 3637

E-mail
afj@okf.kk.dk

EAN nummer
5700000000075

De fleste klagepunkter stilet til borgmesteren vedrører god forvaltningsskik, herunder bl.a. sagsbehandlingstid og manglende svar.

For så vidt angår klagens udfald, skal det bemærkes, at nogle af sagerne er løst ved at parterne er gået i dialog med hinanden, uden at der er kommet et egentlig udfald af klagen. I andre tilfælde har sagerne handlet om noget, som kommunen ikke har direkte indflydelse på. I disse situationer giver det ikke mening at tale om medhold/ikke medhold.

For så vidt angår sagsbehandlingstiden kan det nævnes, at denne - i de tilfælde hvor der ikke er fastsat nogen frist internt i forvaltningen - er på 5-14 dage. I de tilfælde hvor der er fastsat interne frister, er det generelle billede, at der i vid udstrækning svares inden for disse.

Næste afrapportering

Forvaltningerne bakker op om klageregistreringens ambition om større gennemsigtighed og mulighed for sammenlignelig information til det politiske niveau.

Det er forvaltningernes vurdering, at både udvalg og forvaltning har gavn af at følge med i omfanget af klager samt deres afgørelser over tid.

Registreringen og afrapporteringen heraf har imidlertid vist sig at være ganske ressourcekrævende. Hertil kommer, at der er tale om et meget afgrænset område (borgmesterklager) og en meget overordnet kategorisering, hvilket indebærer en risiko for, at der skabes et ufuldstændigt billede, som ikke kan bruges til at skabe et reelt overblik over, hvilke problemer, klagerne vedrører, og hvor en sammenligning på tværs er svær at anvende til noget generelt.

Fremadrettet vil koordinationsgruppen derfor overveje, hvorvidt det administrative ressourceforbrug der er forbundet med registreringen står mål med effekten heraf.

Der vil i forbindelse med næste afrapportering blive foretaget en evaluering af arbejdet. Evalueringen vil resultere i en stillingtagen til, om koordinationsgruppen vil foreslå ØU at standse den nuværende sammenlignelige registrering af borgmesterklager, således at der i stedet for arbejdes videre med en på sigt mere generel sammenlignelig klageregistrering i et projekt, f.eks. i forbindelse med arbejdet med en tværkommunal strategi for et fælles elektronisk dokumenthåndteringssystem i kommunen.

KATEGORISERING AF BORGMESTERKLAGER ¹ :		BIF	BUF	KFF	SOF ^{II}	SUF	TMF ^{III}	ØKF
1. Klager over god forvaltningsskik		140	25	26	118	26	10	0 ^{IV}
1.1 Sagsbehandlingstid og manglende svar				8	82	5		
1.2 Dårlig betjening af borgerne				12	36	21		
1.3 Manglende orientering om sagens gang				6				
2. Klager over afgørelser og vilkår		16	6	1	50	2	5	
2.1 Mangelfuld aktindsigt og/eller indsig								
2.2 Forkert hjemmel				1	50	2		
2.3 Manglende afgørelse								
3. Klager over manglende overholdelse af sagsbehandlingsregler		17	6	6	7		6	
3.1 Sagens oplysning				3	5			
3.2 Notatpligt								
3.3 Partshøring				1				
3.4 Begrundelse					2			
3.5 Klagevejledning								
3.6 Andet om sagsbehandlingsregler				2				
4. Klager over andet		28	44 ^V	6	29	10		
4.1 Manglende journalisering						2		
4.2 For ringe serviceniveau				6	29	8		
4.3 Manglende overholdelse af tilbagemeldingsgarantien								
"Uafklarede" (Er ikke indregnet i klagens udfald, kategori samt sagsbehandlingstid)			2					
I alt antal klagepunkter		201	83	39 ^{VI}	204	38	21 ^{VII}	
I alt antal klagesager		130 ^{VIII}		21			10	0
KLAGENS UDFALD								
Medhold (Helt eller delvist)		99	20	7	71	7	3	
Ikke medhold		31	47	9	133		3	
Bemærkning i resterende antal sager			16 ^{IX}	5 ^X		31 ^{XI}	4 ^{XII}	
SAGSBEHANDLINGSTID^{XIII}								
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i antal hverdage		XIV		6 ^{XV}	XVI	7	XVII	
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i dage inkl. weekend			14,28 ^{XVIII}					

^I Borgmesterklager er defineret som klager over andet end afgørelser fra en part til forvaltningens borgmester vedrørende et forhold til partens sag, som behandles af den pågældende forvaltning i Københavns Kommune, og som ikke kan indbringes for en lovfastsat klageinstans.

^{II} SOF fører og afrapporterer en væsentlig mere detaljeret statistik over borgmesterklager til SUD, der tilnærmelsesvis følger Borgerrådgiverens statistik. Denne statistik kan også ses på kk.dk. Ift. denne registrering er 204 henvendelser til borgmesteren sorteret mhp. så vidt muligt at foretage en retvisende fordeling på den udstukne kategorisering. Dette indebærer en anden systematik med en væsentlig "klumpning" af sagerne, hvorved der udelades ganske mange nuancer i angivelsen af de forhold, som der klages over.

^{III} TMF har ikke opgjort borgmesterklagerne på det angivne detaljeringsniveau. Dette skyldes, at TMF først med virkning fra 1. januar 2011 har fået mulighed for elektronisk at registrere borgmesterklager på det ønskede detaljeringsniveau. Denne registrering omfatter derfor udelukkende antallet af klagesager til borgmesteren over formelle forhold og sagsbehandlingstiden.

^{IV} I perioden var 41 klager stilet til Overborgmesteren. Ingen af disse vedrørte ØKF's ressortområde. Alle 41 borgmesterklager blev derfor sendt videre til besvarelse i den forvaltning, som den pågældende klage ressortmæssigt vedrørte.

^V Disse omhandler i realiteten klager over det politisk vedtagne serviceniveau for ventetid på pasningstilbud i kommunen.

^{VI} For KFFs vedkommende er klager over f.eks. folkeoplysningsudvalgets eller bevillingsnævnets afgørelser ikke omfattet af opgørelsen. På baggrund af en gennemgang af samtlige potentielt relevante sager i eDoc i perioden fremkommer i alt 21 borgmesterklager, men da enkelte sager omhandler flere klagepunkter, fremkommer der i opgørelsen i alt 39 klagepunkter.

^{VII} Der er tale om i alt 10 borgmesterklager i TMF, men da enkelte sager omhandler flere klagepunkter, fremkommer der i opgørelsen i alt 21 klagepunkter.

^{VIII} Der er tale om i alt 130 borgmesterklager i BIF, men da enkelte sager omhandler flere klagepunkter, fremkommer der i opgørelsen i alt 201 klagepunkter. Klagepunkterne er fordelt på overordnede klageforhold, idet den underliggende opdeling ikke er helt i overensstemmelse med BIFs klagestatistik, der følger Borgerrådgiverens statistik.

^{IX} I 16 sager i BUF giver det ikke mening at tale om medhold/ikke-medhold, fx fordi klagen er generel eller løses gennem en dialog, uden at der foreligger et egentlig udfald af klagen.

^X For 5 klagers vedkommende i KFF giver det ikke mening at tale om medhold/ikke-medhold, f.eks. fordi klagen ikke angik et område, som KFF/kommunen har direkte indflydelse på.

^{XI} I 31 sager i SUF giver det ikke mening at tale om medhold/ikke-medhold, fx fordi klagen er generel eller løses gennem en dialog, uden at der foreligger et egentlig udfald af klagen.

^{XII} For de resterende 4 sager er der fra TMF's side givet tilsagn om en løsning af sagen i 2 sager og 2 sager er uafsluttet.

^{XIII} Sagsbehandlingstiden er defineret, som den tid der går fra modtagelsen af en borgmesterklage til det tidspunkt, hvor klagen er færdigbehandlet og der afsendes et endeligt svar til klageren.

^{XIV} BIF har fastsat en svarfrist på 4 uger til besvarelse af formalitetsklager, som overholdes i langt de fleste tilfælde.

^{XV} Den gennemsnitlige svarperiode for de 21 klagers vedkommende udgjorde 6 arbejdsdage – målet er som udgangspunkt max. 10 arbejdsdage. To klager overskred målet om max. 10 arbejdsdage – de 19 klager blev besvaret/behandlet under de 10 arbejdsdage.

^{XVI} SOF sender normalt klagen til besvarelse eller til svarudkast til borgmestersvar til myndighedscentrene, som har en svarfrist på 3 uger. Denne overholdes i langt de fleste tilfælde.

^{XVII} Sagsbehandlingstiden i TMF fordeles sig således: 8 klager er afsluttet inden for 1 måned. 2 klager er uafsluttet indenfor måleperioden. 1 klage er uafsluttet fordi den er påklaget til Borgerrådgiveren og 1 klage er uafsluttet, fordi der er givet forlænget partshøringsfrist.

^{XVIII} I beregningen af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i BUF er 3 ekstreme værdier ekskluderet. Det drejer sig om 3 sagsbehandlingstider på hhv. 102, 102 og 271 dage.