

BILAG 1



Dato: 02-11-2006

Sagsnr.: 1101-304223

Dok.nr.: 2006-2578

Henvendelser – klager til Socialborgmester - 3. kvartal 2006

I det følgende foretages en gennemgang af, hvad der kan udledes af forvaltningens statistiske registrering af de henvendelser, der har været stilet til Borgmester og Direktør i 3. kvartal 2006. Opgørelsen er lavet i overensstemmelse med den ændrede klagestatistik, og fokus vil således være på klagerne, her kaldet borgmesterklager. Grundet den ændrede opgørelsesmetode er det vanskeligt at sammenligne med tallene fra 2005. Statistikken over borgmesterklager indeholder en sammenligning mellem 3. kvartal og 1. halvår 2006. Fremover vil statistikken vise sammenligning med 3 foregående kvartaler. Opgørelsen på centre er medtaget i statistikken fra 3. kvartal 2006 og vil indgå fremover.

Gennemgangen er opdelt i følgende afsnit:

1. Borgmesterhenvendelser 3. kvartal sammenholdt med 1. halvår 2006
2. Borgmesterklagernes karakter – påklagede forhold 3. kvartal sammenholdt med 1. halvår 2006
3. Borgmesterklagernes fordeling på Mål og Ramme-kontorenes sagsområder – 3. kvartal sammenholdt med 1. halvår 2006
4. Borgmesterklagernes fordeling på lokale centre
5. Antal klagesager 3. kvartal 2006 sammenholdt med 1. halvår 2006 og henvendelser/klagesager 2005

1. Borgmesterhenvendelser de 3 første kvartaler 2006

	1. halvår 06	3. kvartal 06
Borgmesterhenvendelser*	310	145

* I første halvår 2006 er statistikken ikke opgjort pr. kvartal.

Visse borgere henvender sig ofte til borgmesteren. 19 borgere har henvendt sig til Borgmesteren flere gange, i alt 60 gange. Heraf har 13 borgere klaget 33 gange. Enkelte af disse borgere har løbende skrevet til forvaltningen om den samme problematik i flere år.

Tallene indeholder således henvendelser, der ikke er egentlige klager. Det kan være borgere, der henvises til Kvalitets- og Tilsynskontoret med henblik på at få råd og vejledning om et konkret problem, få forklaret klageveje eller hvor Kvalitets- og Tilsynskontoret formidler kontakten mellem borger og lokalforvaltning.

Fordelingen mellem klager, underretninger, henvendelser til anden instans og andet er for 3 første kvartaler 2006 således:

	Klager*	Underretninger	Henvendelser til anden instans	Andet
1. halvår 06	146	10	79	75
3. kvartal 06	77	6	24	38

* En klage kan indeholde flere klagepunkter, jf. afsnit 2.

Definition af kategorierne vedr. henvendelser:

Klage: Klagerne kan overordnet opdeles i realitetsklager og formalitetsklager, jf. definitioner på følgende side.

Underretning: F.eks. underretninger om socialt bedrageri, om mistanke om overgreb på børn eller fra naboer til psykisk syge.

Henvendelser til anden instans: Henvendelser, der er stilet til forkert borgmester eller forvaltning sender forvaltningen videre til rette myndighed for besvarelse.

Andet: En del af henvendelserne rubriceres under 'andet', idet de hverken er klager eller underretninger. De kan omhandle mere generelle spørgsmål om sociale ydelser, beregningsspørgsmål, spørgsmål om bolig eller anmodninger om aktindsigt m.m.

Bemærkninger til henvendelser i 3. kvartal 2006

Der ses et fald i det samlede antal henvendelser i 3. kvartal (145) i forhold til 1. halvår 2006 (310). På de 4 kategorier fordeler det sig med et fald på "Henvendelser videresendt til anden instans", en mindre stigning på "Klager", "Underretninger" og "Andet".

2. Borgmesterklagerenes karakter 3. kvartal 2006

En klageskrivelse kan omhandle flere klagepunkter/ påklagede forhold, der er således i de 77 klager påklaget 102 forhold:

Klagepunkter/Påklagede forhold	1. halvår 06	Pct.	3. kv. 06	Pct.
Afgørelsen	55	28 %	22	22 %
Forvaltningsloven/offentlighed sloven mv.	8	4 %	14	14 %
Sagsbehandlingstiden	47	24 %	23	23 %
God forvaltningsskik	64	33 %	23	23 %
Serviceniveauet	20	10 %	20	20 %
I alt	194		102	

Klagepunkter – påklagede forhold omfatter følgende:

Realitetsklager/klager over afgørelse: Klager over afgørelser skal behandles i det almindelige ankesystem, dvs. genbehandles i Socialcentret og evt. sendes til Det Sociale Nævn. Såfremt borgeren

ikke får helt eller delvis medhold i sin klage oversender forvaltningen klagen til Det Sociale Nævn.

I 3. kvartal har 22 af de 102 påklagede forhold vedrørt afgørelsen – en mindre procentvis andel end i 1. halvår 2006.

Formalitetssklager:

Klager vedr. forvaltningslov, offentlighedslov, retssikkerhedslov eller persondatalov: I denne kategori registreres klager over eksempelvis begrundelse, klagevejledning, partshøring, notatpligt, vejledning, rådgivning, registrerede personoplysninger m.m.

I 3. kvartal har 14 af de 102 påklagede forhold vedrørt manglende overholdelse af de forvaltningsretlige regler. En lidt større procentvis andel end i 1. halvår 2006

Sagsbehandlingstiden: Klager over for lang sagsbehandlingstid.

I 3. kvartal har 23 af de 102 påklagede forhold vedrørt klage over sagsbehandlingstiden – næsten samme procentvis andel som i 1. halvår 2006.

Klager vedr. god forvaltningsskik: I denne kategori registreres klager over eksempelvis måden borgeren/sagen behandles på, manglende svar på henvendelser, manglende orientering om sagens status, utilfredsstillende eller manglende dialog, personalets optræden, klager over telefonbetjening mm.

I 3. kvartal har 23 af de 102 påklagede forhold vedrørt manglende overholdelse af god forvaltningsskik. En lidt mindre procentvis andel end i 1. halvår 2006.

Klager vedr. serviceniveauet: I denne kategori placeres klager over det generelle serviceniveau eller eksempelvis serviceniveauet på hjemmehjælpsområdet, ventelister til døgninstitutioner og til aflastning og institutioner på handicapområdet.

Bemærkninger til klagepunkter – påklagede forhold

Andelen af klager vedrørende afgørelser, sagsbehandlingstiden og mangel på efterlevelse af god forvaltningsskik er mindre i 3. kvartal end i 1. halvår 2006. Derimod ses en stigning i andelen af klager over manglende overholdelse af retssikkerhedsregler og på serviceniveau.

3. Borgmesterklagernes fordeling på Mål og Ramme-kontorernes sagsområder.

Antal af klager fordelt på MR-kontorernes sagsområder:

**Antal klagesager fordelt på
sagsområder/MR-kontorer**

	1. halvår 06	Pct.	3. kv. 06	Pct.
MR Handicap	56	38 %	16	20 %
MR Børn	33	23 %	25	31 %
MR Voksne	46	32 %	29	37 %
MR Misbrug/ hjemløse	12	8 %	9	11 %
I alt	146		79*	

* To af sagerne omhandler både MR Børn og MR Misbrug. En klage tæller derfor med på to sagsområder.

Eksempler på sagstyper på sagsområderne:

MR Handicap: handicappede børn og voksne, visitation til døgninstitutioner - aflastning

MR Misbrug: boliganvisning, stofmisbrugere, hjemløse

MR Børn: anbringelse af børn, støtte/aflastningsforanstaltninger

MR Voksne: førtidspension, psykisk syge, enkelttydelser mv.

Bemærkninger til afvigelser på sagsområder fra 1. halvår til 3. kvartal 2006

Der har umiddelbart været et fald i antallet af klager på handicapområdet, en stigning på børneområdet, på voksenområdet og på misbrug- bolig- og hjemløseområdet. Men det skal hertil bemærkes, at nogle borgere har klaget flere gange. På handicapområdet har 16 borgere klaget. På børneområdet har 14 borgere klaget - 7 af borgerne har klaget flere gange. På Voksenområdet har 26 borgere klaget - 3 af dem har klaget 2 gange. På misbrug, hjemløse og boligområdet har 6 borgere klaget - 2 af dem har klaget henholdsvis 2 og 3 gange

4. Klagesager fordelt på centrene

Herunder er vist klagesagernes fordeling på centrene i 3. kvartal 2006. Statistikken er ikke opdelt centervist for 1. halvår 2006.

	3. kvartal 06	Sagstal/ måned*	Klager ifht. sagstal
HC Syd	5	7.559	0,07 %
HC Nord	4	9.212	0,04 %
HC Øst	3	8.956	0,03 %
HC Vest	3	11.473	0,03 %
RC Indre	0	776	0

RC Nord	0	935	0
RC Vest	3	1.425	0,21 %
RC Amager	0	669	0
Bispebjerg	4	49.685	0,01 %
Brønshøj-Husum-Vanløse	9	61.560	0,01 %
Amager	17	104.162	0,02 %
Østerbro	8	70.107	0,01 %
Vesterbro-Kgs. Enghave	6	39.066	0,02 %
Valby	3	52.873	0,01 %
City	2	37.481	0,01 %
Nørrebro	8	61.278	0,01 %
Ikke konkret center	2	0	
Uden bydel		63.031	
I alt	77	580.248	0,01 %

* Kilde: SOFDW, tallene er et månedligt gennemsnit for 2006

Bemærkninger til antallet af klager pr. center.

Som det fremgår af ovenstående, er der forskel på centrenes sagstal, hvorfor antallet af borgmesterklager skal ses i relation hertil.

Til de 17 registrerede klager på center Amager skal det bemærkes, at der ikke er tale om 17 forskellige borgere men derimod kun 10 borgere hvoraf 3 har klaget flere gange.

Generelt kan det bemærkes, at det er en meget lille del af sagsmængden, der bliver til en borgmesterklage.

5. Antal klagesager 3. kvartal 2006 sammenholdt med 1. halvår 2006 og med antal klagesager i 2005

	Hele året 2005 (Hele FAF)	1. halvår 2006 (SOF)	3.kvartal 2006 (SOF)
Borgmesterhenvendelser	607	310	145
Borgmesterklager	-	146	77

På baggrund af de foreliggende tal for de 3 første kvartaler forventes mængden af borgmesterhenvendelser på årsbasis at ligge på 500 - 600 om året, og antallet af klager vil udgøre halvdelen heraf.

Af de 455 henvendelser i de 3 første kvartaler af 2006 er de 103 oversendt til anden forvaltning. Der kan spores et fald i antallet af borgmesterhenvendelser fra 1. halvår til 3. kvartal 2006. Faldet ses under kategorien "henvendelser til anden instans". Ny forvaltningsstruktur har givet flere oversendelser mellem forvaltningerne. Forvaltningen har i 3. kvartal videresendt færre

klagesager til besvarelse i anden forvaltning -- 79 i 1. halvår -- 24 i 3-kvartal.