



30-01-2013

Sagsnr.
2012-172111

Dokumentnr.
2013-91286

Bilag 2 - Klagesagsregistrering i Erindringsystemet

I Socialforvaltningen registreres borgersager over afgørelsens materielle indhold (realitetsklager) og klager over den formelle del af sagsbehandlingen (formalitetsklager) i forvaltningens elektroniske Erindringsystem. Der er igangsat et arbejde omkring opdatering og yderligere udspecifikation i systemet for at kunne trække valide data helt ned på paragrafniveau. Med implementering af disse ændringer vil det være muligt at trække data til brug for den halvårlige orientering om klagesager til SUD og ØU om følgende:

- Antal realitetsklager
- Antal formalitetsklager
- Myndighedscenter, der er klaget over
- Hvem der er klaget til, herunder Borgerrådgiver, Borgmester, Direktør, Folketingets Ombudsmand, Det Sociale Nævn, Myndighedscentret, Andre
- Hvilket lovområde og paragraf klagen vedrører
- Forhold i sagsbehandlingen, der er klaget over (formalitetsklager), f.eks. sagsbehandlingstiden, betjening af borgeren, koordineret indsats, de forvaltningsretlige retssikkerhedsgarantier som partshøring, notatpligt m.v.
- Klagens udfald, herunder helt eller delvist medhold eller ikke-medhold i klagen.