

2022-03-09

§ 18 2022.057 KUN

## Sammanställning av synpunkter inkomna 2021

### Ärendebeskrivning

Genom att systematiskt tillvarata förbättringsförslag, klagomål och synpunkter från kommuninvånarna och de olika målgrupper som förvaltningen möter i verksamheterna kan förvaltningen utvecklas och förbättras. Genom detta kvalitetsarbete kan förvaltningen fånga upp och åtgärda inkomna synpunkter och fokusera på förbättringsåtgärder och genomföra dem. På sikt leder detta förhoppningsvis till nöjda invånare och brukare.

En synpunkt är all form av tyckande om kommunens verksamhet. Det kan till exempel vara beröm, klagomål eller förslag. En synpunkt kan lämnas på olika sätt, till exempel genom ett personligt möte, telefonsamtal, e-post, telefon eller via det särskilda webbformuläret på hemsidan.

Enligt kommunens "Riktlinje och rutin för synpunkshantering" ska alla inkomna synpunkter diarieföras och handläggning och återkoppling till den klagande lämnas i regel av närmsta chef. Handläggning och eventuella åtgärder med anledning av synpunkten ska ske skyndsamt med målsättningen att frågan ska redas ut så snart som möjligt. I kommunens centrala "Riktlinje för service och bemötande i Alingsås kommun" beskrivs också förvaltningslagens krav på service och bemötande. Denna ska präglas av snabb handläggning och god service gentemot enskilda, både fysiska och juridiska personer.

Kultur- och utbildningsförvaltningen redogör här för inkomna synpunkter och klagomål under 2021 för verksamheterna Kultur, turism och evenemang, Anläggning och fritid, Integration och arbetsmarknad samt Verksamhet Utbildning.

### Beredning

Förvaltningen har i skrivelse den 3 mars angett följande.

Sammantaget har 193 klagomål och synpunkter inkommit till verksamheterna under 2021. Det är en ökning jämfört med året innan då 104 synpunkter inkom. De flesta synpunkterna rörde en organisatorisk förändring som genomfördes vid Arbetsmarknadsenheten i början av året (77 stycken). Anläggning och fritid brukar i vanliga fall ta emot flest kommentarer och under 2021 fick verksamheten motta 57 synpunkter vilket är en ökning jämfört med föregående år. Även verksamheten vid Kultur, turism och evenemang fick ta emot fler synpunkter jämfört med 2020 (27 stycken). Verksamhet Utbildning tog emot 30 stycken.

Till tjänsteskrivelsen biläggs en sammanställning av de inkomna synpunkterna.

### Beslut

Förslag till beslut i kultur- och utbildningsnämnden  
Kultur- och utbildningen godkänner sammanställningen.

2022-03-09