

2023-03-08

§ 20 2023.059 KUN

## Sammanställning av inkomna synpunkter 2022

### 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 2022 för verksamheterna Kultur, turism och evenemang, Anläggning och fritid, Integration och arbetsmarknad samt Verksamhet Utbildning.

### Beredning

Kultur- och utbildningsförvaltningen har i skrivelse den 2 mars 2023 lämnat följande yttrande:

Sammantaget har 88 klagomål och synpunkter inkommit till verksamheterna under 2022. Det är en minskning jämfört med både 2021 och 2020 då 193 respektive 104 synpunkter inkom. Likt trenden från tidigare år är det Anläggning och fritid som har mottagit flest synpunkter (53 stycken), verksamhet Utbildning har utöver de 18 till nämnden redovisade klagomål mottagit 11 övriga synpunkter, 2021 mottogs det 30 synpunkter till enheten. Kultur, turism och evenemang tog emot 6 synpunkter vilket är en minskning jämfört med tidigare år. Integration och arbetsmarknadsenheten mottog inga synpunkter under 2022.

Till tjänsteskrivelsen biläggs en sammanställning av de inkomna synpunkterna.

### Beslut

#### Förslag till beslut i kultur- och utbildningsnämnden

Kultur- och utbildningsnämnden godkänner sammanställningen.

2023-03-08

**Expedieras till**  
Verksamhetschefer inom KOU