

2024-02-07

§ 11 2024.030 KUN

Sammanställning av inkomna synpunkter 2023

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 synpunktshantering" 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 2023 för verksamheterna *kultur, turism och evenemang, anläggning och fritid, integration och arbetsmarknad* samt verksamhet *utbildning*.

Förvaltningens yttrande

Sammantaget har 82 klagomål och synpunkter inkommit till verksamheterna under 2023. Det är en minskning jämfört med både 2022 och 2021 då 88 respektive 193 synpunkter inkom. Likt trenden från tidigare år är det Anläggning och fritid som har mottagit flest synpunkter (60 stycken), verksamhet utbildning har utöver de 12 till nämnden redovisade klagomål mottagit 8 övriga synpunkter, 2022 mottogs det 29 synpunkter till enheten. Kultur, turism och evenemang tog emot 9 synpunkter vilket är en ökning jämfört med tidigare år. Integration och arbetsmarknadsenheten mottog 2 synpunkter under 2023.

Till tjänsteskrivelsen biläggs en sammanställning av de inkomna synpunkterna.

Beslut

Förslag till beslut i kultur- och utbildningsnämnden

Kultur- och utbildningsnämnden godkänner återrapportering.

Beslutsunderlag

- Borttagen på grund av personuppgifter.

2024-02-07

- Borttagen på grund av personuppgifter.