

Datum: 2020-04-30
Handläggare: Pernilla Melin
Direktr:
Diariernr: 2020.133 KUN

Kultur- och utbildningsnämnden

Sammanställning av inkomna klagomål och synpunkter för kultur- och utbildningsförvaltningen 2019

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, frågor 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.

Kultur- och utbildningsförvaltningen redogör här för inkomna synpunkter och klagomål under 2019 för verksamheterna *Kultur- turism och evenemang, Anläggning och fritid* samt *Integration och arbetsmarknad*.

Klagomål och synpunkter för verksamhet *Utbildning* återkopplas till huvudmannen varje kvartal och återges inte i detta ärende.

Förvaltningens yttrande

Sammantaget har 78 klagomål och synpunkter inkommit till de tre verksamhetsområdena. De flesta synpunkterna, 43 stycken, rör verksamheten vid Anläggning och fritid där Nollhaga Parkbad har mottagit de flesta synpunkterna om 26 stycken. De flesta av dessa utgörs av synpunkter på själva utförandet i badhuset. Ungefär hälften av de som lämnade synpunkter verksamheten vid Anläggning och fritid fick inte svar på sina synpunkter. Med det menas att svaren inte är diarieförda i verksamhetssystemet. Det kan således vara så att svar lämnats utan att det registrerats. Enligt rutinerna ska svaren diarieföras och verksamheten vid Anläggning och fritid kommer med anledning av resultatet att se över sina rutiner i syfte att säkerställa kvaliteten i återkoppling till den enskilde.

Verksamheten vid Kultur- turism och evenemang har mottagit 34 synpunkter 2019. De flesta av dessa rör biblioteket. Också här rör de flesta synpunkter utförandet av verksamheten men även fler synpunkter rör konkreta förbättringsförslag. De allra flesta fick svar på sina synpunkter inom verksamheten för kultur- turism och evenemang.

En synpunkt har inkommit till verksamheten för Integration och arbetsmarknad.

En mer utförlig rapportering av de inkomna synpunkterna biläggs tjänsteskrivelsen daterad 2020-04-28.

Ekonomisk bedömning

Förslaget innebär inga ekonomiska konsekvenser.

Förslag till beslut

Sammanställningen godkänns.

Beslutet ska skickas till

Klicka här för att fylla i vilka beslutet ska skickas till.

Anneli Schwartz
Förvaltningschef

Anneli Schwartz, Godkännare tjänsteskrivelse, 2020-04-30