

Datum: 2021-04-06  
Handläggare: Pernilla Melin  
Direktr:   
Diariernr: 2021.125 KUN

Kultur- och utbildningsnämnden

## Sammanställning av inkomna synpunkter till kultur- och utbildningsförvaltningen 2020

### 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. 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 2020 för verksamheterna *Kultur, turism och evenemang, Anläggning och fritid, Integration och arbetsmarknad* samt verksamhet *Utbildning*.

Klagomål och synpunkter för verksamhet *Utbildning* har på ett utförligt sätt återkopplats till huvudmannen varje kvartal under 2020 och återges därför i korthet i detta ärende.

### Förvaltningens yttrande

Sammantaget har 104 klagomål och synpunkter inkommit till verksamheterna. De flesta synpunkterna, 44 stycken, rör verksamheten vid Anläggning och fritid. Den övervägande delen av dessa handlade om verksamhetens anläggningsdelar vilken mottog 25 synpunkter. Inom verksamhet Kultur-, turism och evenemang inkom de 18 synpunkter vilket är nästan hälften så många jämfört med 2019 då det inkom 34 synpunkter. De flesta rör biblioteket med totalt 7 stycken synpunkter. Av dessa avser de flesta synpunkter själva utförandet i biblioteket. Verksamheten vid Integrations- och arbetsmarknadsenheten mottog sju synpunkter under året. Under 2020 mottog verksamhet utbildning 35 klagomål och synpunkter. Dessa var nästan uteslutande kopplade till den rådande coronapandemin vilket har medfört distansundervisning under stora delar av året.

Till tjänsteskrivelsen biläggs en sammanställning av inkomna synpunkter.

**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