

Handläggare
Ulf Lundström
Eva Hallenberg

Datum
2012-01-13

Diarienummer
BUN-2011-0415.00

Barn- och ungdomsnämnden

Rapport om barn- och ungdomsnämndens synpunkts- och klagomåls- hantering för år 2011 avseende den kommunala produktionen

Förslag till beslut

Kontoret för barn, ungdom och arbetsmarknad föreslår barn- och ungdomsnämnden besluta

att godkänna kontorets rapport om barn- och ungdomsnämndens synpunkts- och klagomålshantering för år 2011 och att lägga rapporten till handlingarna.

att svar som ännu ej lämnats redovisas senare

Bakgrund

Barn- och ungdomsnämnden beslutade 2004-01-29 om inriktning och organisation av nämndens hantering av synpunkter och klagomål. Nämnden har uppdragit till kontoret UAK att svara för hantering av till nämnden inkomna synpunkter och klagomål, samt att redovisa dessa till nämnden. Inkomna synpunkter och klagomål skall behandlas av kontoret UAK vid uppföljningar med den kommunala produktionen och i uppdrags- och åtagandeprocessen. Kontoret UAK ska till nämnden vid årsredovisning redovisa vilka inkomna synpunkter/ klagomål som föranlett åtgärder.

Föredragning

Till barn- och ungdomsnämnden inkomna synpunkter och klagomål under perioden januari till och med december 2011. Kontoret redovisar även kontorets uppdrag och nämndens syfte med synpunkts- och klagomålshanteringen, samt förslag till åtgärder för att förbättra informationen om möjligheten att som medborgare och brukare använda sig av kommunens synpunkts- och klagomålshantering.

Kontoret för barn, ungdom och arbetsmarknad

Carola Helenius-Nilsson
Direktör

Rapport om Barn- och ungdomsnämndens synpunkts- och klagomåls- hantering januari-december 2011, avseende den kommunala produktionen

Uppdrag

Kontoret UAK svarar på delegation för Barn- och ungdomsnämndens hantering av synpunkter och klagomål. Kontoret tar emot synpunkter och klagomål från:

- Medborgare, synpunkter på politiken och dess inriktning.
- Brukare, som inte är nöjd med
 - a/ producents sätt att åtgärda klagomål på tjänst,
 - b/ effekt på tjänst och verksamhet på grund av nämndens beslut.
- Brukare vars synpunkt/klagomål Uppsala produktion vård och bildning (UVB) inte kan åtgärda inom ramen för sitt åtagande.
- Redovisning från producent på inkomna klagomål och hur dessa åtgärdats.

Kontoret har en för Barn- och ungdomsnämnden, Utbildnings- och arbetsmarknadsnämnden och Socialnämnden för barn och unga gemensam organisation för att ta emot och svara på synpunkter och klagomål per e-post, brevpост, telefon, personligt besök och fax. Varje synpunkt/klagomål registreras. Fråga, som kräver mer utförligt svar av nämnden, diarieförs och redovisas till nämnden som handling. Inkomna synpunkter/klagomål delges nämnden vid varje sammanträde.

Ansvaret för att inkomna synpunkter/klagomål analyseras och tas om hand i uppföljnings- och uppdragsprocessen åligger kontorets ledning.

Barn- och ungdomsnämndens synpunkts- och klagomålshantering avser enbart den kommunala produktionen. Nämnden bör överväga om inte alla producenter vars uppdrag och verksamhet finansieras av nämnden bör inrätta en systematiserad synpunkts- och klagomålshantering som en del i nämndens uppföljning och producenters kvalitetssäkring av uppdrag.

Syfte

Nämndens synpunkts- och klagomålshantering avser inte primärt klagomål på beslut i förvaltningslagens mening utan mot verksamheters och tjänsters utförande och betydelsen av att fånga in och beakta synpunkter och kritik som medborgarna framför mot sättet att utföra tjänster och på politikens inriktning. I en politiskt styrd organisation är det viktigt att i alla delar av organisationen fånga in och förmedla synpunkter och åsikter från kommunens medborgare. Därför tillämpar nämnden ett bredare synsätt på klagomål. I annat fall riskerar man att gå miste om information om hur medborgarna uppfattar verksamheten.