

Handläggare
Ulf Lundström
Eva Hallenberg

Datum
2013-02-18

Diarienummer
BUN-2013-0246

Barn- och ungdomsnämnden

Rapport om barn- och ungdomsnämndens synpunkts- och klagomåls- hantering för år 2012 avseende den kommunala produktionen

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

att godkänna kontorets rapport om barn- och ungdomsnämndens synpunkts- och klagomålshantering för år 2012 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 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 vid uppföljningar med den kommunala produktionen och i uppdrags- och åtagandeprocessen. Kontoret 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 2012 redovisas i **bilaga 1** till denna handling. Kontoret redovisar även i handlingen, **bilaga 1**, kontorets uppdrag och nämndens syfte med synpunkts- och klagomålshantering, 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

Bilaga 1

Rapport om barn- och ungdomsnämndens synpunkts- och klagomåls- hantering januari-december 2012, avseende den kommunala produktionen

Uppdrag

Kontoret 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/ producentens 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, brevpost, 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.

Ansvar 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 verksamhetens och tjänsternas 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.