

Tyresö kommun

Ulrica Andersson

TJÄNSTESKRIVELSE

2010-06-28

1 (2)

Diarienummer

2010/BUN 0103-009

Barn- och utbildningsnämnden

Handlingsplan för handläggning av brukarsynpunkter

Förslag till beslut

Barn- och utbildningsförvaltningen föreslår barn- och utbildningsnämnden att anta handlingsplanen.

Beskrivning av ärendet

Bakgrund

Barn- och utbildningsförvaltningen har fått i uppdrag av barn- och utbildningsnämnden att utarbeta en handlingsplan för hur brukarsynpunkter ska handläggas.

I den nya skollag som beslutades i juni 2010 sägs att alla skolor och skolhuvudmän ska ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot verksamheten.

Förutsättningar för handlingsplanen

Bifogat förslag till handlingsplan är övergripande för nämndens verksamhet och gäller handläggning av de synpunkter som inkommer till central förvaltning eller till skollledning vid förvaltningens enheter. Handlingsplanen omfattar såväl



anonyma som namngivna synpunkter. Synpunkter till den centrala förvaltningen kan gälla enskild eller kommunal verksamhet.

Handlingsplanen omfattar brukarsynpunkter som inkommer via

- synpunktshantering på webb eller papper
- telefonsamtal till förvaltning/skolledning
- e-post till officiell brevlåda (enhet eller förvaltning) eller till namngiven tjänsteman/chef
- post till förvaltning/enhet eller till namngiven tjänsteman/chef
- direktbesök till förvaltning/enhet

Fortsatt arbete

Under hösten 2010 kommer handlingsplanen att implementeras i verksamheterna. Arbetet med att systematisera synpunktshantering vid enheterna kommer att fortsätta.

Birgitta Wigren
förvaltningschef

Ulrica Andersson
verksamhetsstrateg

