



BILAGA 5

**SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA
SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2012.**

Vi har ett väl inarbetat sätt att hantera klagomål. Vår inställning är att klagomål bidrar till verksamhetsutveckling. Klagomålshanteringens gång är att varje klagomål oavsett källbärare, e-post, skriftligt, annat registreras/ diarieförs av registrator. Klagomålet skickas omgående till ansvarig avdelningschef för bedömning/åtgärd. Registrator gör utdrag till förvaltningsledningen/ förvaltningsledningsmöte en gång per månad där respektive klagomåls status fastställs. Detta för att säkerställa att klagomål ej glöms bort/ ”faller mellan stolarna”. Är ärendet åtgärdat och klart skrivs detta in i ärendehanteringssystemet. Begreppet åtgärdat innebär i det här sammanhanget att en återkoppling till brukaren/medborgaren som framfört synpunkten/klagomålet skett där det är möjligt (vissa klagomål är anonyma) Den avdelning som ”äger” klagomålet utför återkopplingen för att direkt kunna svara på eventuella följdfrågor eller annat som brukaren/ medborgaren vill ha hjälp med.

Samhällsservice

Samhällsservice har fått in 61 klagomål och 12 synpunkter. Elva av klagomålen berör Medborgarkontoret. De synpunkter som inkommit till Medborgarkontoret handlar om saknaden av deklaraionslådor och att inte Servicekontoret finns kvar. Övriga synpunkter och klagomål som inkommit till Samhällsservice handlar om parkskötseln, trafik etc. Merparten handlar om nedskräpning och dylikt. Avdelningen uppmuntrar medborgare att lämna in synpunkter och klagomål och målsättningen är att genom dessa ständigt kunna förbättra verksamheten. Det som inte berör vår verksamhet vidarebefordras alltid till den det berör.

Förskola, fritid

Barn, unga och fritid har fått in 14 klagomål och 3 synpunkter. De synpunkter som har inkommit handlar om beslut om ej erbjuden förskoleplats, bemötande från personal och stora barngrupper. Samtliga klagomål har utretts och besvarats.

Socialtjänsten

Socialtjänsten har fått in 85 klagomål och 6 synpunkter. 48 klagomål gäller missnöje med handläggning/handläggare, 12 av klagomålen gäller saknaden av telefon i receptionen, 7 klagomål gäller tillgängligheten till handläggare och 14 klagomål gäller äldre och funktionsnedsatta som till exempel för lite vårdtimmar och fel boenden, 4 klagomål gäller bemötande och hög ljudnivå under 127 sommarfestival. Samtliga klagomål har utretts och besvarats.

Socialtjänsten anser att klagomål och synpunkter är bra och utvecklande för verksamheten. Vi arbetar för att ha en bra kommunikation med brukare och medarbetare.

Omsorg om äldre och funktionshinder

Omsorg om äldre och funktionshinder har fått in 17 klagomål och 5 synpunkter. 3 klagomål gäller missnöje med personalen. 7 klagomål gäller enskilda ärende inom äldreomsorgen. 3 klagomål gäller trygghet i hemmet, tex försvunna saker från brukarens hem. 1 klagomål handlade om maten. 2 av klagomålen rörde felaktig avgift samt lång utredningstid.

Samtliga klagomål har utretts och besvarats.

3 av synpunkterna som inkommit gäller beröm till personalen eller beröm till verksamheten. 1 synpunkt handlade om fråga om boende och 1 handlade om utskickad enkät.

Synpunkter och klagomål är viktiga för att kunna förändra en verksamhet. Vi arbetar ständigt för att ha en bra kommunikation mellan brukare och medarbetare.

Stab

Staben har fått in 2 klagomål och 1 synpunkt. Ett klagomål har vidarebefordrats till Micasa som handlägger ärendet och det andra klagomålet har överlämnats till Polisen då ärendet inte tillhör förvaltningen.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Skärholmens stadsdelsnämnd har fått in 1 synpunkt över det planerade moské bygget i Skärholmen.

Diarienummer	Typ	Ärende/åtgärd
--------------	-----	---------------

Samhällsservice

44/2012		Förnyelse av trappa vid Hållsättrabacken. Åtgärd: Trapporna har renoverats.
51/2012		Upprustning av trappa vid Brantholmsgränd. Åtgärd: Trappan har renoverats.
57/2012		Sand saknas på trappor vid Falkholmsgränd. Åtgärd: Åtgärdat, Stadsdelsförvaltningen har sandat.

- 134/2012 Vill gärna ha kvar Försäkringskassan.
Åtgärd: Kontakt tagits med medborgare och vidarebefordrats till Försäkringskassan.
- 135/2012 Vill gärna ha kvar Försäkringskassan.
Åtgärd: Kontakt tagits med medborgare och vidarebefordrats till Försäkringskassan.
- 136/2012 Önskemål om utökade tider på Medborgarkontoret.
Åtgärd: Kontakt tagits med medborgare.
- 144/2012 Tillgänglighet, snöröjning mm
Åtgärd: SDF har sandat.
- 145/2012 Trafikfrågor på Vårholmsbackarna.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret.
- 160/2012 Överfulla papperskorgar
Åtgärd: Åtgärdat
- 165/2012 Lång väntetid på Medborgarkontoret.
Åtgärd: Kontakt tagits med medborgare, handläggare kollar om det är möjligt att få en ungefärlig tid för besök hos advokatrådgivningen. Medborgaren nöjd med detta.
- 173/2012 Saknar hundrastgård i Vårberg, parker och grönområden i Vårberg nedskräpade.
Åtgärd: Kontakt tagits med medborgare per mail: Nämnden har tagit beslut om att dagsläget inte bygga några rastplatser. Extra insatser kommer att genomföras from mars för att minska nedskräpningen i Vårberg.
- 174/2012 Önskar att Försäkringskassan Flyttar tillbaka till Skärholmen
Åtgärd: Vidarebefordrat till Försäkringskassan och meddelat medborgare.

175/2012		Trasig belysning Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret.
176/2012		För få personal på Medborgarkontoret, långa köer. Åtgärd: Dubbelbemanning vid öppnande på tisdagar kl 13.00
179/2012	Synpunkt	Förslag att sommararbetande ungdomar får rusta upp Bredäng/Mälarhöjdsbadet från Föreningen Änglastad. Åtgärd: Kontakt tagits med Föreningen men ingen begärd dokumentation har inkommit till Stadsdelsförvaltningen.
193/2012		Utspridda skruvar utanför förskola Åtgärd: Åtgärdat. Skruvar borttagna.
200/2012		Borttagande av rester av gatlykta. Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret.
201/2012		Önskar betongsuggor gångväg Ström- sättravägen. Åtgärd: Betongsuggor dit lagda.
214/2012		Dåligt bemötande på Medborgarkontoret Åtgärd: Personal vidtalad och medborgare kontaktad.
217/2012		Klagomål glömd lekplats Våruddsringen Åtgärd: Lekplatsen tillhör BRF.
218/2012	Synpunkt	Snyggare lapp toalett Medborgarkontoret Åtgärd: SDF kommer att se över skyltar
250/2012		Att man skall kunna lämna in deklaration Åtgärd: Vidarebefordrat till Skatteverket och meddelat medborgaren.
257/2012		Klagomål Ang Sättra Torg (norra sidan) Åtgärd: Vidarebefordrat till

Trafikkontoret.

- 261/2012
Hur gör man med grannens hund som skäller?
Åtgärd: Besvarat per mail att kontakta hyresvärden.
- 269/2012
Klagomål på tillgänglighet
Medborgarkontoret
Åtgärd: Pga ombyggnation så var det brist på besöksrum.
- 272/2012 Synpunkt
Kaffeautomat på Medborgarkontoret
Åtgärd: Försökt ringa mannen. Brev skickat: Tackar för berömmet och meddelar att vi tyvärr inte kan genomföra förslaget om kaffeautomat på Medborgarkontoret.
- 273/2012
Information finns på Internet om att Skatteverket finns i Skärholmen
Åtgärd: Ringt till Skatteverket för åtgärd och talat med medborgaren.
- 279/2012 Synpunkt
Förslag att flytta ut dörren på Portholmsgången 1.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Micasa
- 306/2012
Saknar lådan för skattsedlar
Åtgärd: Synpunkten framförd till Skatteverket och till kunden.
- 350/2012 Synpunkt
Tycker att det är synd och skam att man inte kan lämna deklarationen.
Åtgärd: Synpunkten skickat till Skatteverket och meddelat kund.
- 351/2012 Synpunkt
Saknar uppsamling av deklarationerna. Uppskattad service väl värd att behållas.
Åtgärd: Synpunkten skickad till Skatteverket och kunden meddelad.
- 352/2012
Klagomål ang parkering och parkeringsförbud på Storholmsbackarna.

		Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret
364/2012		Besök hörntomt vid Sättragårdsväg Åtgärd: Anonym anmälan.
367/2012	Synpunkt	Det är viktigt att knyta ihop Skärholmen, Kungens Kurva och Flemingbergsstation. Åtgärd: Utredning pågår
370/2012		Klagomål på dålig ventilation på förskola på Frimuravägen. Åtgärd: Vidarebefordrat till SISAB och meddelat medborgaren.
404/2012		Jag lider av pollen allergi och ber er hugga ner 3 björkar. Åtgärd: Utredning pågår.
445/2012		Problemet är att affärerna i Vårberg tar större plats än de har lov till. Åtgärd: Klagomålet/Synpunkten har skickats till Polisen, fastighetsägaren och mailat medborgaren.
446/2012		Det skulle behövas en ordentlig gallring Johannesdal och förbi Sättrabadet längs strandpromenaden. Åtgärd: Under hösten planeras en större röjning längs strandpromenaden och friställning av gamla ekar. Medborgaren meddelad.
458/2012		Grus och ogräs trappan vid Bodholmsplan. Åtgärd: Förvaltningen har tagit bort grus och ogräs.
467/2012		Att göra Mälarhöjdsbadet bättre ang gungor, bojar, räcke mm Åtgärd: Bojar åtgärdade.
468/2012		Klagomål ang kompostering och dyrare sophämtning.

- Åtgärd:** Vidarebefordrat till Trafikkontoret och meddelat medborgaren.
- 486/2012 Förslag till T-korsning, Skärholmsvägen - Björksätravägen.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret, anonym anmälare som ej kunnats kontaktats.
- 489/2012 Ett träd fallit över slingan men fångats upp av en elledning. Trasiga eternitplattor på gång och cykelväg.
Åtgärd: Träd nedtaget. Specialtransport beställd att ta bort asbestplattor.
- 525/2012 Det behöver rensas och klippas vid Sättrabadet.
Åtgärd: Rensat och klippt.
- 534/2012 Hur får man med ID-kort till Östberga återvinningsstation?
Åtgärd: Medborgaren har fått svar per mail att kontakta Trafikkontorets avfallsavdelning.
- 538/2012 Dumpade grovsopor kring vändplan på Storholmsbackarna.
Åtgärd: Förvaltningen har tagit bort soporna.
- 541/2012 Synpunkt Det har blivit dålig service och tillgänglighet att besöka myndigheter skatteverket försäkringskassa.
Åtgärd: Brev skickat till kunden och till Försäkringskassan och Skatteverket.
- 553/2012 Varför ingen hundrastgård på Vårbergstoppen? Ingen skylt för hundbad i Sättra och varför inga badvakter vid Sättrastrandsbad?
Åtgärd: Medborgaren informerad om att stadsdelsnämnden tagit beslut om att inte införa några hundrastgårdar. Skylten

- angående hundbad skall förvaltningen se över. I dagsläget har förvaltningen inga planer på att införa badvakter vid strandbaden.
- 564/2012 Synpunkt Läser i hjärtstartarregistret och undrar var SDF har sina hjärtstartare placerade.
Åtgärd: Besvarat per brev.
- 572/2012 Anmäler klotter i gångtunnel och på gymnastiksalen.
Åtgärd: Anonym anmälan.
- 576/2012 Varför är belysningen släckt på Ängen men inte på sommartid?
Åtgärd: Medborgaren informerad om att belysningen är tidsstyrd genom att trycka på en knapp för var och en av planerna.
- 577/2012 Dåligt klippta gräsmattor i Sättra. Lyktstolparna behöver ses över.
Åtgärd: Besvarat per mail. Förvaltningen klipper dom ytor som tillhör SDF. Får information om vart man ringer ang lyktstolparna.
- 581/2012 Vad har hänt sedan senaste infomötet i Bredäng?
Åtgärd: Medborgaren informerad om vad SDF gjort och fått telefonnummer till Trafikkontoret som är ansvariga för fontäner och övergångsställe.
- 583/2012 Anmäler ett staket som har två meterstora hål och en fallhöjd upp till två meter som bör lagas.
Åtgärd: Entreprenörer åtgärdat.
- 586/2012 Har bott i Vårberg sedan 1968 klagar på städningen och råttor.
Åtgärd: Anonym anmälan.
- 587/2012 Trappan upp mot Äspholmsvägen luktar urin.

Åtgärd: Trapporna är högtrycksspolade.

588/2012

Lång väntetid och få tjänstemän på Medborgarkontoret.

Åtgärd: Har försökt ringt till lämnat telefonnummer, men inget svar. Ska se över bemanningen till nästa sommar.

589/2012

Lång väntetid för att få en nummerlapp till advokathjälp på Medborgarkontoret.

Åtgärd: Kontakt tagits med medborgaren och att bemanningen skall ses över.

590/2012

Medborgarkontoret har jättebra uppdrag att hjälpa människor. Vi vill ha dem tillbaka.

Åtgärd: Anonym anmälan. SDF har fått kännedom om att flera tror att Medborgarkontoret flyttade i samband med att Servicekontoret stängde. SDF skall annonsera.

591/2012

Försäkringskassan flyttat till Hallunda men inte vid sökning på Google (datorn).

Åtgärd: Kontaktat medborgaren och Försäkringskassan.

623/2012

Hög tid att stoppa den knarkande klottraren. Nu är hela E4:an full av BZT = ?.

Åtgärd: Anonym anmälan.

632/2012

Klagomål på hög hastighet på Vårbergsvägen vid Västerholms Friskola.

Åtgärd: Kontaktat medborgaren och har vidarebefordrat frågan till Trafikkontoret och Polisen.

635/2012	Synpunkt	Vem äger parkeringen på Frimurarvägen 5 i Bredäng? Ofta ligger det glassplitter där. Hur hittar jag ägaren? Åtgärd: Medborgaren kontaktad och synpunkten är vidarebefordrad till SISAB som äger fastigheten och parkeringen.
640/2012	Synpunkt	Ojämnheter i gång- och cykelväg skapade av ett träd som växer under gångvägen. Saknad av cykelställ på Skärholmstorget samt cykelstråk mellan Ekholmsvägen och Bodholmsplan. Åtgärd: Medborgaren kontaktad. Trädet kommer att tas bort och ojämnheterna rättas till. Gällande cykelställ och cykelstråk vidarebefordras önskemålen till Trafikkontoret.
644/2012		Järnbägarvägen är i dåligt skick med hål och sprickor. Åtgärd: Medborgaren kontaktad och ärendet vidarebefordrat till fastighetsägaren Wonna I de Jong.
662/2012		Klagomål på att det är svårt att få tid hos Advokaten. Åtgärd: Kontakt har tagits med medborgaren per brev.
683/2012		Klagomål på att Medborgarkontoret var stängt kl. 10:30. Åtgärd: Medborgarkontoret var stängt eftersom det var en fredag. Har ringt medborgaren men ej fått svar har skickat ett sms.
699/2012		Saknar toalettpappershållare med låg placering för personer med funktionsnedsättning på besökstoletten. Åtgärd: En hållare uppsatt på lägre nivå.
720/2012		Råttinvasion på Brantholmsgränd. Åtgärd: Handläggning pågår.

- 725/2012 Synpunkt
- Vill att det skall finnas fler
föreningstavlor i närheten av torget och
gallerian i Skärholmens centrum.
Åtgärd: Medborgaren informerad om att
SDF håller på med en inventering av
tavlorna och att synpunkten även är
vidarebefordrad till Trafikkontoret och
fastighetsägaren Centeni.
- 755/2012
- Vid Sättra strandbad står det en soffgrupp
på parkeringen.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 800/2012
- Ta bort soffor och bänkar utanför
Konsum, vintertid samlas där
missbrukare. Fler papperskorgar nära
parkbänkarna. Det finns ingen hjälp att få
med datorerna på Medborgarkontoret.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 813/2012
- Fortfarande står det på internet att
Försäkringskassan finns på
Bodholmsplan.
Åtgärd: Informationen är utlagd av
privata bolag. Företagsfakta lovar ta bort
informationen. Brev skickas till reco.se.
Inget svar hos medborgaren.
- Socialtjänst**
- 03/2012
- Missnöjd med handläggare och
utbetalning.
Åtgärd: Informerat per brev att även en
bidragshandläggare finns i det enskilda
ärendet.
- 39/2012
- Enskilt ärende gällande boende
Åtgärd: Kontakt har tagits med berörda
och hemmet.
- 147/2012
- Missnöjd med handläggare
Åtgärd: Klagomålet gått igenom med
berörda.

162/2012	Enskilt ärende gällande missnöje med vårdtimmar. Åtgärd: Kontakt tagits med familjen.
215/2012	Enskilt ärende gällande klagomål på svarsenkät. Åtgärd: Vidarebefordrat till Äldreförvaltningen.
226/2012	Missnöje med handläggare Åtgärd: Kontakt tagits med berörda.
229/2012	Varför får man inte hjälp med att fylla i blanketten Ang skuldrådgivning. Åtgärd: Informerat hur man kan gå tillväga.
245/2012	Enskilt ärende gällande nytt boende Åtgärd: Fortsatt planering, besök bokat för nytt erbjudande om boende.
251/2012	Mer tid hos skuldrådgivning Åtgärd: Kontakt har tagits med rådsökande.
338/2012	Missnöje med handläggare Åtgärd: Klagomålet har gåtts igenom med berörd på klargörande samtal.
345/2012	Anonymt inkommet klagomål angående rätten till ekonomiskt bistånd. Åtgärd: Har inte kunnat åtgärdats pga anonym anmälan
348/2012	Enskilt ärende gällande missnöje med handläggning. Åtgärd: Kontakt har tagits med berörd.
349/2012	Klagomål på att telefonen för besökare vid receptionen försvunnit. Åtgärd: Medborgaren har fått information per mail att det efter ombyggnation kommer att bli ett väntrum

på plan 3 och att det då av sekretesskäl inte är lämpligt att ha en telefon där.

368/2012

Klagomål. Angående ökade inbrott i Vårberg och att centrumet har blivit ett tillhåll för arbetslösa män vilket bidrar till att man känner sig osäker att gå där och speciellt på kvällen.

Åtgärd: Mail har skickats till medborgaren om vad polisen gör och att det finns en aktiv Grannsamverkansförening, boendedialog.

372/2012

Enskilt ärende. Klagomål angående samarbete mellan handläggare (vuxen och bistånd) när det gäller LSS.

Åtgärd: Klienten har beviljats boende enligt socialtjänstlagen utifrån sin sociala situation.

377/2012

Anonym anmälan. Klagomål på att fakturorna är otydliga.

Åtgärd: Anmälaren är välkommen att kontakta biståndsbedömaren för att få detta utrett.

385/2012

Klagomål på att telefonen har tagits bort från receptionen.

Åtgärd: Anmälaren har ej lämnat några kontaktuppgifter. Synpunkten har tagits emot för beaktande.

386/2012

Klagomål på att telefonen har tagits bort från receptionen.

Åtgärd: Brev skickat till medborgaren om att information om att man vill bli

		uppringd av sin handläggare går att lämna i receptionen.
387/2012	Synpunkt	Om att lägga till ett fält om kontakt information för e-post på dom orangea lapparna i receptionen. Åtgärd: Mail skickat till medborgaren om att fält kommer att finnas.
403/2012		Klagomål på att det var dåligt att avsluta telefontillgången. Åtgärd: Ingen åtgärd då klagomålet är anonymt.
405/2012		Klagomål på att ej komma fram till mottagningsgruppen på en timme. Åtgärd: Medborgaren kontaktad per telefon, nöjd efter det.
417/2012		Klagomål på att det är svårt att få tid för ekonomisk rådgivning. Åtgärd: Kontakt har tagits med rådsökande.
427/2012		Klagomål på att telefonen tagits bort från receptionen. Åtgärd: Brev skickats till medborgaren om att telefonen tagits bort pga ombyggnation och sekretesskäl.
433/2012		Enskilt ärende. Missnöje med handläggare. Åtgärd: Kontakt tagits med berörda.
434/2012		Klagomål på att inte kunna nå sin handläggare. Åtgärd: Kontakt hade tagits innan klagomålet registrerades.
435/2012		Enskilt ärende. Klagomål. Vill träffa träffa någon på ekonomiskt bistånd. Åtgärd: Efter telefonsamtal är sökande

nöjd med informationen.

439/2012

Enskilt ärende. Klagomål på handläggare.

Åtgärd: Kontakt tagits med berörda.

442/2012

Klagomål på att telefonen är borttagen i receptionen.

Åtgärd: Ingen åtgärd då klagomålet är anonymt.

448/2012

Enskilt ärende. Klagomål på handläggare.

Åtgärd: Byte av handläggare och klargörande samtal.

457/2012

Enskilt ärende Missnöje med handläggare och handläggning.

Åtgärd: Kontakt tagits med berörda.

474/2012

Enskilt ärende. Önskemål om att byta handläggare.

Åtgärd: Har fått bytt handläggare efter önskemål och klargörande samtal.

481/2012

Enskilt ärende. Missnöje med handläggare.

Åtgärd: Har fått bytt handläggare efter önskemål och klargörande samtal.

487/2012

Enskilt ärende. Missnöje med handläggning.

Åtgärd: Kontakt tagits med berörd.

496/2012

Enskilt ärende. Missnöje med handläggare.

Åtgärd: Kontakt tagits med berörd.

506/2012

Enskilt ärende. Missnöje med handläggare och önskan om att få byta.

Åtgärd: Kontakt tagits med berörd.

- 507/2012 Enskilt ärende. Klagomål angående köplats till boende.
Åtgärd: Kontakt tagits med berörd med en förklaring ang köplatser.
- 515/2012 Klagomål angående bemötande i receptionen.
Åtgärd: Kontakt har tagits med berörda.
- 521/2012 Enskilt ärende. Missnöje med handläggare.
Åtgärd: Kontakt tagits med berörda.
- 522/2012 Klagomål angående personlig assistans.
Åtgärd: Kontakt tagits med alla berörda.
- 524/2012 Klagomål på borttagen telefon i receptionen.
Åtgärd: Kontakt tagits via mail om att ombyggnationen måste bli klar innan ställningstagande kan tas om telefonen kan sättas tillbaka.
- 535/2012 Klagomål över ljudnivån på Ung 127 Festival i Skärholmen.
Åtgärd: Kontakt tagits per mail om att förvaltningen kommer att se över regler riktlinjer som finns för ljudnivåer på allmän plats.
- 542/2012 Enskilt ärende. Oklart om lappen man skall fylla i om att bli kontaktad av sin handläggare fungerar vid akut situation.
Åtgärd: Besvarat med att det kommer reviderade blanketter som endast skall fyllas i vid akuta ärenden.
- 556/2012 Enskilt ärende. Klagomål på att mannen ej blivit uppringd.

- Åtgärd:** Kontakt har tagits och återkoppling har skett med receptionen.
- 558/2012 Enskilt ärende. Klagomål på att inte kunna nå skuldrådgivare.
Åtgärd: Besök bokat med sökande.
- 559/2012 Enskilt ärende. Klagomål på att handläggare inte ringer upp.
Åtgärd: Sökande har blivit kontaktad.
- 560/2012 Enskilt ärende. Har försökt komma i kontakt med budgetrådgivare och anser tillgängligheten borde vara bättre.
Åtgärd: Sökande har kontaktats.
- 561/2012 Enskilt ärende. Väntade på handläggaren vid avtalat möte men ingen kom.
Åtgärd: Annan handläggare bokat mötet. Missförståndet utrett med sökande.
- 562/2012 Enskilt ärende. Lång väntetid till jouren.
Åtgärd: Sökande kom oanmäld fick vänta tills ordinarie Socialsekreterare kunde ta emot besöket. Sökande fick mötet samma dag.
- 563/2012 Enskilt ärende. Eftersöker sin ansökan som var inlämnad i tid.
Åtgärd: Försenat beslut pga fel sortering av ansökan. Bitr Enhetschef ringt och informerat och bett om ursäkt. Beslut fattades dagen efter sökande ringt.
- 578/2012 Enskilt ärende. Jag tycker att det är dåligt system ni har nu, att man inte kan ringa från nån telefon i receptionen.
Åtgärd: Försökt att nå medborgaren. Telefonnumret saknar abonnent eller är avstängd.
- 579/2012 Enskilt ärende. Klagomål angående handläggning av umgängesstöd.

- Åtgärd:** Svar har skett per mail till sökande med rutiner för handläggning av umgängesstöd.
- 582/2012 Enskilt ärende. Klagomål över väntetid för redan bokat besök.
Åtgärd: Samtal med sökande.
Missförståndet utrett och sökande nöjd.
- 593/2012 Enskilt ärende. Brukare som är missnöjd med att inte få hjälp på röd dag.
Åtgärd: Besvarat med brev till brukaren.
- 594/2012 Enskilt ärende. Klagomål på att det inte finns någon telefon i receptionen och att det kostar för mycket med mobil att sitta i kö.
Åtgärd: Kontakt tagits med medborgaren och information getts att diskussioner förs om att telefonen ev skall återinföras.
- 618/2012 Klagomål om att kopieringsmaskinen i receptionen ofta är trasig.
Åtgärd: Kontakt tagits med medborgaren om att kontinuerlig kontroll av kopieringsmaskinen skall ske. Reperatör rings omgående.
- 622/2012 Enskilt ärende. Klagomål på skötsel/vård av exman.
Åtgärd: En ny prövning av behov har gjorts. Beviljad vård- och omsorgsboende.
- 626/2012 Enskilt ärende. Klagomål på handläggare.
Åtgärd: Samtal med de Socialsekreterare klagomålet avser har skett.
- 631/2012 Klagomål från tolk som ej blivit hämtad till besök.

Åtgärd: Tolken var försenad ca 20 min och Socialsekreteraren tog besöket utan tolk.

643/2012 Synpunkt

Man börjar lyssna mer på barn och ungdomar och speciellt på äldre som har problem. Herregud det finns så många håll att stoppa. Men tyvärr finns inte hjälp åt alla.

Åtgärd: Synpunkten är besvarad med brev till medborgaren.

646/2012

Enskilt ärende. Klagomål på utbetald tandvård.

Åtgärd: Besvarat per brev till sökande att inkomma med samtliga kvitton på betald tandvård.

647/2012

Enskilt ärende. Klagomål på handläggare.

Åtgärd: Kontakt med sökande som är nöjd med handläggare och handläggning och att det varit ett missförstånd.

661/2012

Klagomål på att telefonen tagits bort i receptionen.

Åtgärd: Samtal med medborgaren om att förslag/funderingar finns att återinföra telefonen.

663/2012

Enskilt ärende. Klagomål på att inte kunna nå sin handläggare och missnöjd med bemötande i receptionen.

Åtgärd: Samtal med sökande som har fått fel telefonnummer. Sökande har nu fått kontakt med sin handläggare.

680/2012

Klagomål på att ha fått vänta 1 timme i telefonkö med mobilen för att komma fram till Mottagningsgruppen och att ingen upplyser hur lång kön är.

Åtgärd: Sökande har blivit uppringd och har fått information om öppettiderna.

681/2012

Enskilt ärende. Klagomål på handläggare.

- Åtgärd:** Kontakt, hembesök och nytt möte har skett med sökande.
- 682/2012
- Enskilt ärende. Klagomål på att inte komma fram till Mottagningsgruppen under telefontiden.
Åtgärd: Sökande kontaktad per telefon där sökande fick båda telefonnumren. Sökande kommer att ringa om behov finns.
- 684/2012
- Enskilt ärende. Klagomål på att inte kunna nå sin handläggare.
Åtgärd: Samtal med sökande som ej har talat in på telefonsvararen varvid Socialsekreteraren var ovetande om att sökande ringt ett flertal gånger.
- 693/2012
- Enskilt ärende. Klagomål på handläggare och önskemål om serviceboende.
Åtgärd: Besvarat per brev om att serviceboende kommer att beviljas på nytt.
- 716/2012 Synpunkt
- Beröm till personalen i Receptionen.
Åtgärd: Ingen åtgärd.
- 721/2012
- Enskilt ärende. Klagomål på att inte nå handläggare på Familjerätten.
Åtgärd: Handläggaren hade inte lyckats att nå medborgaren. Har blivit rekommenderad att kontakta Familjerådgivningen.
- 736/2012 Synpunkt
- Mer förståelse för de som verkligen behöver stödet ensamma mammor framförallt.
Åtgärd: Inkom anonymt. Ingen åtgärd.
- 747/2012
- Enskilt ärende. Klagomål över att fått avslag på serviceboende.
Åtgärd: Möte har skett och ny ansökan är skriven. Prövning av aktuellt behov görs.

- 748/2012 Enskilt ärende. Klagomål på handläggare.
Åtgärd: Besök skett med alla inblandade och oklarheter utredda.
- 749/2012 Enskilt ärende. Klagomål på att inte kunna nå sin handläggare.
Åtgärd: Rutiner skall ses över med nyanställd personal och hur telefonen kopplas. Sökande har blivit uppringda och fått förklaring.
- 757/2012 Synpunkt Synpunkt på att det behövs fler personer i receptionen än en under lunch mellan kl. 12-13.
Åtgärd: Ingen åtgärd pga endast intialer är lämnade inget namn eller telefonnummer.
- 761/2012 Enskilt ärende. Missnöjd med boende och handläggare.
Åtgärd: Besök bokas med sökande tillsammans med ordinarie och medhandläggare.
- 775/2012 Enskilt ärende. Önskar lägenhet i Bagarmossen eller i Hökarängen.
Åtgärd: Ingen åtgärd pga anonymt inlämnande.
- 776/2012 Enskilt ärende. Klagomål på att inte nå sin handläggare.
Åtgärd: Bitr. Enhetschef har försökt ringa sökande men ej fått kontakt.
- 782/2012 Enskilt ärende. Klagomål från God Man.
Åtgärd: Besvarats per brev.
- 791/2012 Enskilt ärende. Missnöje över beslut om ekonomiskt bistånd.
Åtgärd: Möte med sökande har skett där alla frågeställningar gåtts igenom. Sökande är nöjd med förklaringen.

- 799/2012
Enskilt ärende. Klagomål över postgång och inlämnad överklagan.
Åtgärd: Samtal med sökande.
Överklagan inkommit till handläggaren.
- 805/2012
Enskilt ärende. Missnöjd med biståndsbeslut angående hemtjänsttimmar.
Åtgärd: Utökad hemtjänst beviljad efter uppföljning. Ansökan om servicehus under utredning.
- 806/2012 Synpunkt
Receptionens service fungerar jätte bra, toppen! Personalen är tydliga, punktliga och supervänliga.
Åtgärd: Ingen åtgärd.
- 812/2012
Enskilt ärende. Klagomål på Solholmens Gruppboende.
Åtgärd: Kontakt tagits med dottern.
- 814/2012
Enskilt ärende. Klagomål på gemensamma utrymmen på Frösätra Gruppboende.
Åtgärd: Skall se över korridorerna ev sätta upp tavlor.
- 827/2012
Enskilt ärende. Klagomål på att det finns ca 92 möjliga val på hemtjänst.
Åtgärd: Besvarat per mail med information om att gå in på Stockholms Stads hemsida och sidan Jämför Service och även att ringa biståndshandläggare för att få mer information.
- 833/2012
Namninsamling om att inte sälja u Portis och boendestödet.
Åtgärd: Handläggning pågår.

- 838/2012 Klagomål. Skrivelse inkommen från Skärholmens Vårdcentral angående Skärholmens Trygghetsboende.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 844/2012 Enskilt ärende. Missnöje med handläggare.
Åtgärd: Besvarat med brev.
- 847/2012 Klagomål angående tiggarflickan utanför Prisma, Skärholmen.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 859/2012 Enskilt ärende. Klagomål på att ha blivit uppringd fast lapp är lämnad.
Åtgärd: Handläggning pågår.

Äldre och funktionshindrade

- 014/2012 Synpunkt Fråga om boende
Åtgärd: Besvarat per brev.
- 034/2012 Missnöjd med städningen
Åtgärd: Kontakt har tagits med berörda.
- 199/2012 Synpunkt Ros till Ekens verksamhet
Åtgärd: Ingen åtgärd.
- 210/2012 Enskild känner sig otrygg, vet ej vem som kommer.
Åtgärd: Brev besvarats men ej skickat pga anonym anmälan.
- 235/2012 Försvunna saker från brukares hem.
Åtgärd: Kontakt tagits, mannen tror frun förlagt klockan.
- 243/2012 Enskilt ärende inom Äldreomsorgen

		Åtgärd: SDF kollat upp, vidarebefordrat till Larmtjänst.
268/2012		Kritik angående maten Åtgärd: Vid kontakt har maten blivit bättre.
274/2012		Klagomål på felaktig avgift Åtgärd: Svärdottern blivit kontaktad. Samtal skett med personalgruppen.
275/2012		Lång utredningstid Åtgärd: Möte skett med makarna och tolk.
293/2012		Enskilt ärende inom Äldreomsorgen Åtgärd: lex Sarah anmälan har gjorts.
331/2012	Synpunkt	Jag är mer än nöjd med Hemtjänsten Åtgärd: Ingen åtgärd.
362/2012		Enskilt ärende. Klagomål och beröm angående matleveranserna. Åtgärd: Kontakt tagits med kunden och personalen planerar matleverans enligt önskemål.
363/2012		Enskilt ärende inom äldreomsorgen. Åtgärd: Samtal har skett med kunden.
410/2012	Synpunkt	Beröm till personalen på Sättra vård- och omsorgsboende. Åtgärd: Ingen åtgärd.
436/2012		Klagomål. Samlingsärende. Ekens lokaler har fått flytta till Skärholmens kyrka. Åtgärd: Brev satts upp med Information om att stadsdelsförvaltningen söker efter ny lokal.

- 514/2012 Enskilt ärende. Avser ersättning för skador i lägenhet.
Åtgärd: Meddelat berörd faktura adress.
- 575/2012 Enskilt ärende. Klagomål på kontaktmannaskap.
Åtgärd: Besvarats per brev och nätverksmöte har skett.
- 624/2012 Enskilt ärende. Klagomål på personal och storlek på maten.
Åtgärd: Enhetschef kontaktat brukaren och leverantören av matleverans.
- 685/2012 Enskilt ärende. Klagomål på boendepersonal.
Åtgärd: Samtal med brukare och nätverksmöte skett.
- 696/2012 Enskilt ärende. Klagomål avseende Sättra Vård- och omsorg.
Åtgärd: Samtal med brukaren som tycker att allt blivit mycket bättre.
- 738/2012 Synpunkt Son har synpunkt på utskickad enkät.
Åtgärd: Samtal med sonen.
- 787/2012 Enskilt ärende. Risk/Avvikelse rapport angående boende på Sättra Vård- och omsorgsboende.
Åtgärd: Handläggning pågår.

Förskola och fritid

- 164/2012 Ifrågasätter åldersgräns den 20 mars på 2:a hemmet
Åtgärd: Enhetschefen har ej kunnat nå anmälaren.
- 185/2012 Vad gör ledningen åt att personal slutar?
Åtgärd: Brev besvarats men ej kunnat skickats pga anonym anmälan.

228/2012	Synpunkt	Anonym person som tycker att öppna förskolan Vårberg är bra. Åtgärd: Ingen åtgärd.
244/2012		Missnöje med personal Åtgärd: Besök har skett med samtliga berörda.
334/2012		Missnöje med personal på förskola Åtgärd: Kontakt tagits med föräldern.
399/2012		Enskilt ärende. Angående tillsyn på barn vid förskola. Åtgärd: Besvarad per mail pga flytt.
420/2012		Klagomål på frågorna i brukarundersökningen Åtgärd: Besvarad per brev
537/2012		Klagomål angående förskoleplats. Åtgärd: Besvarad per brev.
574/2012		Enskilt ärende. Klagomål angående förskoleplats. Åtgärd: Möte med föräldern där missförstånd utreddes.
595/2012		Enskilt ärende. Klagomål på tillsyn av barn på förskola. Åtgärd: Besvarats per brev.
630/2012	Synpunkt	Önskemål om fler nattis även i Skärholmen. Åtgärd: Besvarats per mail med information för föräldrar med obekvämt arbetstid.
656/2012		Önskemål om längre öppettider på Öppna förskolan i Vårberg. Åtgärd: Besvarats per brev.

671/2012		Enskilt ärende. Klagomål på förskolans placering. Åtgärd: Besvarat per brev.
679/2012		Klagomål angående för stora barngrupper. Åtgärd: Besvarat per brev.
735/2012		Enskilt ärende. Klagomål på förskola. Åtgärd: Handläggning pågår.
750/2012	Synpunkt	Tycker att barnen skall firas i Stockholm, tex tårta på Förskolans dag i maj. Åtgärd: Ingen åtgärd.
835/2012		Enskilt ärende. Klagomål på förskola. Åtgärd: Handläggning pågår.
Stab		
141/2012		Enskilt ärende Åtgärd: Vidarebefordrat till Micasa som handlägger ärendet.
509/2012		Enskilt ärende. Klagomål. Åtgärd: Ärendet överlämnat till polisen. Inget ärende för förvaltningen.
547/2012	Synpunkt	Jag önskar mer solidaritet och demokrati. Åtgärd: Ingen åtgärd.
Skärholmens stadsdelsnämnd		
195/2012	Synpunkt	Synpunkter över det planerade moské bygget i Skärholmen. Åtgärd: Besvarat per mail

