

SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL PERIODEN 2014-01-01 – 2014-12-31.

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.

Medborgarservice

Medborgarservice har fått in 9 klagomål och 11 synpunkter. Alla medborgare som lämnat klagomål och synpunkter har kontaktats. Ett klagomål och två synpunkter har lett till förändringar: förbättrad databord för publika datorer, förtydligande av rutiner vid inlämning av sekretesshandlingar och en barnhörna. Fem synpunkter har varit beröm till personalen och om lokalen, det är vi glada för.

Socialtjänsten

Socialtjänsten har fått in 37 klagomål. Större delen av de inkomna klagomålen gäller missnöje med tillgängligheten till handläggare och missnöje med beslut/handläggning/handläggare. Ett av klagomålen avser en anmälan av felaktiga utbetalningar. Två av klagomålen gäller verksamhet som förvaltningen inte styr över men där förvaltningen begärt återkoppling från den privata utföraren. Ett av klagomålen gäller tolk och förvaltningen har gjort en avvikelseanmälan till tolkförmedlingen. Åtgärder finns i samtliga klagomål. Två klagomål har inkommit anonymt och därför inte kunnat besvaras.

Äldre och funktionshindrade

Äldre och funktionshindrade har fått in 10 klagomål och 2 synpunkter. De flesta klagomålen har gällt missnöje med personalen till exempel att personal brustit i medicinhanteringen eller att personalen inte gått att nå per telefon. Återkoppling till den klagande har skett i samtliga åtgärdade ärenden. Handläggning pågår i två av klagomålen och de båda synpunkterna.

Förskola och fritid

Förskola och fritid har fått in 11 klagomål och 1 synpunkt.

Två av klagomålen rör maten som serveras i förskolorna. Möte eller återkoppling på telefon har skett för att utreda missnöjet. Fyra klagomål gäller handläggning av köplats till barnomsorg samt vårdnadsbidrag. Det klagomål som rör vårdnadsbidrag är under pågående handläggning. Två klagomål har inkommit på förskolorna i Bredäng, vilka har lett till utredning och upprättande av åtgärdsplan. Uppgiftslämnare har återkopplats. Övriga klagomål gäller bland annat smitta samt en biträdande förskolechef. De klagomål som varit anonyma har inte kunnat återkopplas.

Stadsutveckling (from 2013-12-01 registreras de flesta ärenden i**Synpunktportalen)**

Stadsutveckling har fått in 55 klagomål, 41 synpunkter, 6 idéer, 1 synpunkt och 2 beröm. Spridningen på synpunkter och klagomål är stor och gäller såväl parkskötsel och pågående projekt samt allmän utemiljö. Hantering av inkomna synpunkter och klagomål inleds omgående med dialog med synpunkt/klagomålslämnaren.

Synpunktportalen är stadens handläggsystem för inkomna felanmälningar, klagomål och förslag gällande Stockholms stads utemiljö.

Felanmälan handläggs direkt av trafikkontorets tjänstemän. Inkomna synpunkter, klagomål, beröm, idéer och frågor skickas via systemet eller registreras av personal på avdelningen för stadsutveckling och handläggs på stadsdelsförvaltningen av avdelningen för stadsutveckling. Då det är anmälaren som väljer kategori (felanmälan, synpunkter, klagomål, beröm eller idé) kan det vara så att ett ärende som gäller samma fråga kan komma in under olika kategorier.

Under 2014 inkom 53 klagomål, 41 frågor, 6 idéer och 2 beröm via synpunktportalen.

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

Medborgarservice

003/2014	Synpunkt	Önskemål om att få visa sin konst på Medborgarkontoret. Åtgärd: Ringt konstnären och tackat för intresset och meddelat att SDF kommer att höra av sig.
006/2014		Klagomål på att inlämnad post ej kommit handläggare tillhanda. Åtgärd: Talat med medborgaren. Det hela löste sig då det fanns en kopia hemma. SDF arbetar fortlöpande med att förbättra postgången.
020/2014	Synpunkt	Önskemål om mer nordiska texter och musikprogram på festivaler och större evenemang som anordnas. Åtgärd: Medborgaren var nöjd efter telefonsamtal och att få framföra sina synpunkter.
036/2014		Klagomål på högt ljud från fläktsystemet i väntrummet på Medborgarkontoret. Åtgärd: Ringt medborgaren efter kontroll och meddelat att det hörs mindre vid fönstren. Medborgaren nöjd med svaret.
040/2014		Klagomål på att det nya databordet är väldigt ostadigt, rangligt och högt. Åtgärd: Ringt medborgaren och meddelat att hjulen på bordet tas bort. Medborgaren mycket nöjd med detta.
049/2014		Önskemål om att få använda Internet mer än en timme. Åtgärd: Meddelat att det är ok i mån av kö.

- 089/2014 Synpunkt
Medborgare som tackar för att Medborgarkontoret har blivit så fint och trevligt efter renovering.
Åtgärd: Ingen åtgärd.
- 099/2014 Synpunkt
Medborgare som tycker att det är synd att inte Försäkringskassan och Skatteverket inte utnyttjar tomma lokaler vid Nordea.
Åtgärd: Meddelat medborgaren att synpunkten är vidarebefordrad till Försäkringskassan.
- 112/2014
Klagomål på databorden och att ljudet inte fungerar så bra på datorerna.
Åtgärd: Meddelat medborgaren att borden tidigare var för höga och att ljudet på datorerna skulle tittas på. Medborgaren nöjd med svaret.
- 311/2014
Önskemål om att få hjälp med datorerna och med Internet.
Åtgärd: Meddelar att det söks praktikanter vid IT-guide. Medborgaren nöjd med detta så länge.
- 313/2014 Synpunkt
Det har blivit mycket finare och fräschare än det var förut på Medborgarkontoret.
Åtgärd: Mejlat och tackat för synpunkten.
- 452/2014 Synpunkt
Medborgare som är väldigt nöjd och trygg med personalen på Medborgarkontoret.
Åtgärd: Ingen åtgärd.
- 475/2014 Synpunkt
Medborgare skulle vilja använda en adress –guest.stockholm.se
Åtgärd: Informerar medborgaren att SDF arbetar med att kunna erbjuda samma fria Wi-Fi som på biblioteket.
- 476/2014 Synpunkt
Medborgare som önskar låda för deklARATIONER på Medborgarkontoret.
Åtgärd: Informerar medborgaren att synpunkten kommer att skickas till Skatteverket.

- 517/2014 Synpunkt
Önskemål om en barnhörna på Medborgarkontoret.
Åtgärd: Ringt förslagsställaren och tackat för tipset. Åtgärdat, en barnhörna finns.
- 575/2014
Klagomål på att alla brev öppnas i receptionen för att stämplas.
Åtgärd: Informerat medborgaren om ny rutin: vid inlämnande av brev med sekretess, så öppnas inte brevet utan kuvertet stämplas.
- 649/2014
Klagomål på att datastolarna på MBK är varma och borde bytas till tygklädsel.
Åtgärd: Förslagsställaren anonym. Ska tänkas på vid ev. inköp av nya stolar.
- 989/2014
Klagomål på dåligt bemötande på medborgarkontoret.
Åtgärd: Medborgaren blev uppringd efter samtal med personal, allt berodde på ett missförstånd och ursäkt för detta gavs.
- 1259/2014 Synpunkt
Medborgare som tycker att personalen är hjälpsamma och trevliga på medborgarkontoret.
Åtgärd: Ingen åtgärd.
- 1306/2014 Synpunkt
Medborgare som tycker att en personal (namngiven) är både hjälpsam och ler mot alla.
Åtgärd: Ingen åtgärd.
- Socialtjänst**
- 008/2014
Klagomål angående vård och boende på Attendo Skutan.
Åtgärd: Ärendet handläggs av Attendo och SDF har begärt en återkoppling.
- 018/2014
Klagomål på handläggningstid och bemötande av biståndsbedömare.
Åtgärd: SDF arbetar fortlöpande med bemötandefrågor och ser över våra rutiner och handläggningstider.
- 033/2014
Klagomål på att inte få annat boende.

- Åtgärd:** Det förs en fortlöpande dialog angående boendet.
- 062/2014 Klagomål på ej få en aktuell genomförandeplan.
Åtgärd: Vidarebefordrat till utförare FSB Skärholmen för åtgärd och återkoppling.
- 066/2014 Missnöje med handläggning och biståndsbedömare.
Åtgärd: Efter ny ansökan och nytt beslut är brukaren nöjd med insatserna och sin handläggare.
- 133/2014 Klagomål på att en daritalande tolk sitter på Medborgarkontoret efter ett möte och berättar om sekretessbelagd information i telefon.
Åtgärd: Avvikelseanmälan har gjorts till tolkförmedlingen.
- 301/2014 Klagomål från BRF att en husvagn med bostadslösa EU-migranter står parkerad på Mälärhöjdsbadets parkering.
Åtgärd: Besvarat med brev.
- 411/2014 Klagomål på att ekonomiskt bistånd ej är utbetalt.
Åtgärd: Besök har skett med sökande med genomgång av ärendet och skäl till avslagsbeslutet.
- 426/2014 Klagomål på att anhörig inte får den hjälp som behövs i hemmet.
Åtgärd: Beslut överklagat och skickat till Förvaltningsrätten. Telefonsamtal med system att avvakta beslutet.
- 427/2014 Klagomål på att kvinnor är förföljda i Skärholmen.
Åtgärd: Ingen åtgärd då brevet inkommit anonymt.
- 441/2014 Klagomål från tolk om ett tolkuppdrag och klagomål på socialsekreterare.
Åtgärd: Samtal har skett med medarbetaren som har en annan uppfattning av händelseförloppet än

- anmälaran, även tolkförmedlingen kontaktades direkt efter besöket.
- 512/2014 Klagomål på beslut och handläggare på ekonomiskt bistånd.
Åtgärd: Sökande kontaktad per telefon och informerad om rätten till att överklaga beslutet.
- 516/2014 Klagomål på att inte ha fått återkoppling från SDF angående höjd kostavgift.
Åtgärd: Brukaren och dottern på besök där information ges angående förhöjd kostavgift.
- 535/2014 Anonym anmälan att brukare får bistånd på felaktiga grunder.
Åtgärd: Ny prövning hos brukaren har gjorts med viss justering av biståndet.
- 541/2014 Klagomål på att inte kunna nå sin handläggare på ekonomiskt bistånd.
Åtgärd: Handläggaren har ej kunnat nå sökande, har postat avslagsbeslut och information om rätten till att kunna överklaga.
- 576/2014 Klagomål på handläggning av ansökan om vård- och omsorgsboende.
Åtgärd: Brukares hälsa försämrades sista tiden och pga den nya situationen beviljas vård- och omsorgsboende.
- 591/2014 Klagomål på handläggare på ekonomiskt bistånd.
Åtgärd: Sökande har kallats till flera besök för klargörande men uteblivit. Fortsatta försök görs för att nå sökande.
- 626/2014 Klagomål på handläggare på ekonomiskt bistånd.
Åtgärd: Sökande och fadern på besök för genomgång tillsammans med handläggare och Bitr. enhetschef. Sökande nöjd efter besök.
- 655/2014 Klagomål på handläggning av mottagningsenheten.

- Åtgärd:** Klagomålet har utretts med telefonsamtal och brev till sökande av enhetschef.
- 661/2014 Klagomål på handläggning och biståndsbeslut.
Åtgärd: Brukaren uppringd och informerad om sin möjlighet och rätt att överklaga beslutet.
- 698/2014 Klagomål på handläggare och önskemål om byte.
Åtgärd: Ärendet handlagt korrekt, ingen orsak till handläggbyte finns.
- 937/2014 Klagomål från brukare på att taxibolag har bytts ut för vardagliga resor.
Åtgärd: Kontakt tagits med brukaren och rutiner för dessa förändringar har upprättats.
- 958/2014 Klagomål på att inte nå handläggare och avgiftssystemet.
Åtgärd: Telefonsamtal med anhörig som även fått information och broschyr ang. avgifterna hemskickade, nöjd med detta.
- 972/2014 Klagomål på biståndsbedömare och beslut.
Åtgärd: Brukaren informerad om rätten att överklaga beslut.
- 973/2014 Klagomål på biståndsbeslut.
Åtgärd: Kontakt tagits med dottern som informerades om hur man överklagar beslut.
- 993/2014 Klagomål på beslut för ekonomiskt bistånd.
Åtgärd: Bitr. enhetschef och socialsekreterare har haft möte med sökande, beslutet har delvis omprövats och överklagan har skickats till Förvaltningsrätten.
- 1126/2014 Klagomål på att inte nå sin socialsekreterare.
Åtgärd: Besök inbokat med tolk.

- 1129/2014 Klagomål på för låg bemanning och hög personalomsättning hos privat vårdboende.
Åtgärd: Klagomålet skickat till Attendo och Älvsjö SDF som har uppföljningsansvar. Utredning har skett.
- 1152/2014 Klagomål på bemötande av sin bidragshandläggare.
Åtgärd: Samtal har skett med sökande. Samtal med bidragshandläggare gällande respektfullt bemötande.
- 1170/2014 Klagomål på tidigare bedömning och biståndsbeslut.
Åtgärd: Sökande uppmanad att inkomma med ny ansökan. Handläggare ska vara tydligare när önskemål om insatser tas emot av sökande/anhöriga.
- 1231/2014 Klagomål på att ej fått meddelande att vårdplaneringen var beslutad.
Åtgärd: Samtal med anhörig och byte av handläggare sker.
- 1236/2014 Klagomål på bemötande av biståndsbedömare och önskemål om byte.
Åtgärd: Efter samtal med brukare och biståndsbedömare beslutades det att byte av handläggare sker.
- 1237/2014 Klagomål på handläggning och biståndsbedömare.
Åtgärd: Brev skickat sökande om att pågående utredningen kommer att fullföljas och rätten till att överklaga fattat beslut.
- 1297/2014 Klagomål på att inte nå sin biståndsbedömare.
Åtgärd: Kontakt har tagits samma dag.
- 1313/2014 Klagomål på handläggning/beslut och biståndsbedömare.
Åtgärd: Brev skickat med en ursäkt och förklaring till varför insatsen blev fel.

- 1327/2014 Klagomål på handläggning av försörjningsstöd.
Åtgärd: Bitr. enhetschef och bidragshandläggare bokar in sökande på möte där frågor om handläggning och hantering av handlingar klargörs.
- 1363/2014 Klagomål på bemötande av handläggare vid försörjningsstöd.
Åtgärd: Inlämnat anonymt, ingen åtgärd.

Äldre och funktionshindrade

- 016/2014 Klagomål på hemtjänsten i Skärholmen.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 030/2014 Klagomål att personal inte kunna klä om brukarens madrass.
Åtgärd: Två stycken personal har hjälpt brukaren med detta.
- 038/2014 Klagomål på boende och personal.
Åtgärd: Kontinuerlig dialog förs med brukaren rörande boendet.
- 349/2014 Brukare på LSS boende klagar på att inte nå personalen per telefon.
Åtgärd: Kontakt har tagits med brukaren och föräldrar och rutinerna har gått igenom.
- 582/2014 Klagomål på handläggare.
Åtgärd: Klagomålet gått igenom med berörda och att korrekt bemötande är av vikt.
- 638/2014 Klagomål gällande brist i hantering med en brukares medicinering.
Åtgärd: Kontakt tagits med anhörig. Enhetschef har säkerställt delegationslistor och sett över rutinerna.
- 966/2014 Klagomål på att personalen brister i sina rutiner såsom hantera mediciner.
Åtgärd: Samtal med anhörig att information missats att ge att

distriktssköterskan bytt dag för delning av medicinen.

1063/2014 Synpunkt

Skulle man kunna markera 3-4 slingor på 2-3 km permanent i olika färger, så som vandringsleder är utmärkta för oss pensionärer.

Åtgärd: Handläggning pågår.

1154/2014

Klagomål på att inte nå föreståndare på boende.

Åtgärd: Kontakt har upprättats med föreståndare och kontaktperson på boendet.

1173/2014

Klagomål på Homsans olika verksamheter (inkom anonymt)

Åtgärder: Dokumenterat möte har skett med chefer.

1335/2014 Synpunkt

Definitivt personal besparande borde det vara om personalen fick handla på nätet eller att betalning mot faktura skedde från livsmedelsbutiken, istället för att hantera kontanter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

1378/2014

Klagomål på lägenheternas skick (smutsiga tapeter, hål i väggar m.m.) på gruppboende.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Förskola och fritid

094/2014

Klagomål på att ingen personal fanns på plats vid lämnande av barn på morgonen.

Åtgärd: Besvarat per mejl att förskolan självklart ska säkerställa att någon öppnar även vid sjukdom.

336/2014

Klagomål på att barnet blivit smittad av impetigo två gånger trots behandling.

Åtgärd: Anonym anmälan som ej gått att besvara. Klagomålet tas upp på avdelningsmöte med personal.

- 407/2014
Klagomål på att det inte serveras tillräckligt med mat och att barnen inte får mjölk till måltiderna.
Åtgärd: Anonym anmälan som ej gått att besvara. Riktlinjer följs som gäller mängden mat per barn och dag och alla barn erbjuds mjölk (får välja själva om de vill dricka vatten).
- 687/2014
Klagomål på att personalens agerande på förskola i Bredäng.
Åtgärd: Uppgiftslämnare har återkopplats per telefon.
- 986/2014
Klagomål på handläggare och de långa handläggningstiderna inom barnomsorgen.
Åtgärd: Klargörande möte har skett med förälder, barnomsorg och socialtjänsten.
- 987/2014
Klagomål på biträdande förskolechef.
Åtgärd: Inkommit anonymt, ingen åtgärd.
- 1153/2014
Klagomål (anonymt) på att familj beviljats vårdnadsbidrag fast de ej vistas i Sverige.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 1155/2014
Klagomål på att inte få barnomsorgsplats i Skärholmen fast har boende i Kungens Kurva.
Åtgärd: Informerat föräldern att ingen skyldighet finns att ta emot från Huddinge Kommun, men möjlighet finns i mån av plats. Blir erbjuden plats i Vårberg.
- 1193/2014 Synpunkt
Beröm till förskolepersonal och till El Sistema, där barnet trivs och utvecklas.
Åtgärd: Inkommit anonymt, ingen åtgärd.
- 1222/2014
Klagomål på handläggning av vårdnadsbidrag och köplats till förskola.
Åtgärd: Telefonkontakt och klargörande på föräldrarnas frågor angående vårdnadsbidrag och placering på förskola.

- 1288/2014 Klagomål på förskola och personal i Bredäng.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 1343/2014 Klagomål på maten att den inte är tillräcklig och att det inte är mycket att välja mellan på förskolan.
Åtgärd: Föräldern kontaktad per telefon och möte tillsammans med personal är inbokad.
- Stadsutveckling**
- 019/2014 Gräset ej klippt vid återvinningsstationen vid Lillholmsskolan.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Fortum Distribution.
- 396/2014 Klagomål på att det saknas soltak/skydd på övervåningens gård på förskolan Bredängstorget 29.
Åtgärd: SDF har inlett ny kontakt med förvaltare på SISAB och till sommaren 2015 kommer det att finnas ett solskydd på plats.
- 451/2014 Synpunkt Medborgare som undrar vad som görs för EU-migranter och den otrygga situation dessa har i Vårberg.
Åtgärd: Besvarat och informerat per mejl att SDF har ett lokalt råd BRÅ där synpunkten kommer att tas upp på nästa upp på nästa möte.
- Synpunktsportalen**
- KC-1037612 **Klagomål:** Cykelställ är placerade på otrygg plats.
Åtgärd: Ärendet vidarebefordrat till trafikkontoret och fastighetsägaren Örnberget. Trafikkontoret ska placera 10 cykelställ på synligare plats.
- KC-1024920 **Fråga:** Önskemål om att få ut en karta (ej vinterunderhåll) över stadsdelen.
Åtgärd: Kontakt med trafikkontoret. De har inte den karta som efterfrågas.

- SYsdf-20140122-1013-1129
Klagomål: Hål i parkeringen vid Vårbergs centrum.
Åtgärd: Vidarebefordrat till fastighetsägaren Stendörren.
- KC-1043649
Klagomål: Överfulla soptunnor.
Åtgärd: Förvaltningens parkgrupp kontrollerar platsen och kontaktar förskolan som soptunnorna tillhör.
- KC-1049909
Fråga: Sjöfartsverket vill komma i kontakt med förvaltningens parkgrupp gällande nyckel till låst vägbom.
Åtgärd: Kontakt med förvaltningens parkgrupp.
- KC-1054363
Klagomål: Skräpiga plats.
Åtgärd: Berörda platser tillhör trafikkontoret och SISAB, ärendet vidarebefordrat till dem.
- KC-1056564
Fråga: Önskemål om att träd och buskar klipps ner.
Åtgärd: Berörd plats tillhör Svenska bostäder, ärendet vidarebefordrat till dem.
- KC-1064261
Klagomål: Illegal bosättning samt trasig bom vid Mälärhöjdsbadet.
Åtgärd: Kontakt med socialförvaltningen om bosättningen. Ny bom till badet är beställd.
- KC-1073762
Idé: Önskemål om en soffa (1) till backen från nya stallet samt en soffa (2) på Alsätravägen.
Åtgärd: 1. Kontakt tagen med trafikverket. 2. Förvaltningens parkgrupp i kontakt med föreslagstillaren.
- KC-1070098
Fråga: En bro som ej blivit plogad.
Åtgärd: Berörd plats plogas av Vintervägsentreprenör, ärendet vidarebefordrat till dem.
- KC-1071999
Klagomål: Anmälan om nerfallna träd samt risk att fler faller.
Åtgärd: Förvaltningens parkgrupp ser till platsen. Gör de åtgärder som behövs.

- KC-1076435
Klagomål: Klotter.
Åtgärd: Klottersanering beställd.
- KC-1080290
Klagomål: Städning av gator och torg, samt trasigt stängsel.
Åtgärd: Städning utförd och anmälan om staketet skickat till centrumägaren som ansvarar för marken.
- KC-1082276
Klagomål: Illegal bosättning, samt oro för Sätträån.
Åtgärd: Kontakt med socialförvaltningen om bosättningen. Frågan om Sätträån vidarebefordrad till Miljöförvaltningen.
- KC-1098318
Fråga: Fråga gällande Sättraskogens naturreservat.
Åtgärd: Redogörelse av ansvarsfördelning samt stadsdelsnämndens planer för underhåll.
- KC-1087746
Beröm: Städning efter bosättning. Hundrastgården är uppskattad.
- KC-1099984
Klagomål: Vildvuxen och otrygg plats i Bredäng.
Åtgärd: Åtgärd läggs in i avdelningens planering, åtgärd uppförd på aktivitetslista.
- KC-1108763
Idé: Rör under motionsslingan för avledning av regn och smältvatten.
Åtgärd: Åtgärd läggs in i avdelningens planering, åtgärd uppförd på aktivitetslista.
- KC-1111340
Klagomål: Nedskräpning.
Åtgärd: Ärendet vidarebefordrat och åtgärdat av förvaltningens parkgrupp.
- KC-1115186
Klagomål: Nedskräpning, Skärholmen.
Åtgärd: Ärendet vidarebefordrat och åtgärdat av förvaltningens parkgrupp.
- KC-1115219
Klagomål: Nedskräpning, Skärholmen.
Åtgärd: Ärendet vidarebefordrat och åtgärdat av förvaltningens parkgrupp.

- KC-1127346
Klagomål: Nedskräpning, Bredäng.
Åtgärd: Ärendet vidarebefordrat och åtgärdat av förvaltningens parkgrupp.
- KC-1139331
Klagomål: Nedskräpning.
Åtgärd: Ärendet vidarebefordrat och åtgärdat av förvaltningens parkgrupp.
- KC-1124085
Fråga: Trasig ratt på båt i lekpark.
Åtgärd: Ny ratt på plats.
- KC-1127247
Klagomål: Synpunkt på barnvagnsramp.
Åtgärd: Åtgärd läggs in i avdelningens planering, åtgärd uppförd på aktivitetslista.
- KC-1138451
Klagomål: Fråga om cykelskyltar.
Åtgärd: Kontakt med trafikkontoret vidarebefordrad.
- KC-1137384
Klagomål: Nedskräpning och klotter.
Åtgärd: Ärendet vidarebefordrat och åtgärdat av förvaltningens parkgrupp. Klottersanering beställd.
- KC-1136570
Fråga: Tekniker önskar få kontakt med stadsdelen gällande öppning av offentliga toaletter på baden.
Åtgärd: Tf avdelningschef har varit i kontakt med entreprenören. Öppning enligt gällande rutiner gäller.
- KC-1138440
Klagomål: Nedskräpning gångtunnel.
Åtgärd: Möte med den som anmält ärendet. Ärendet vidarebefordrat för åtgärd av förvaltningens parkgrupp.
- KC-1138616
Fråga: Ej sopad gångväg.
Åtgärd: Ärendet vidarebefordrat för åtgärd av förvaltningens parkgrupp. De samlar in information om vilka platser som inte är sopade och anmäler detta sedan vidare till entreprenör.

- KC-1143360 **Klagomål:** Nedskräpning.
Åtgärd: Platsen är fastighetsmark.
Ärendet vidarebefordrat till fastighetsägaren Savana.
- KC-1073518 **Klagomål:** Dålig skötsel av grönområde i Vårberg.
Åtgärd: Stadsdelsförvaltningen har utan resultat sökt ansvarig fastighetsägare.
Ärendet ligger just nu hos exploateringskontoret som utreder hur markägaren kan åläggas att ta sitt ansvar.
- KC-1146866 **Klagomål:** Klotter.
Åtgärd: Platsen är fastighetsmark.
Ärendet vidarebefordrat till fastighetsägaren Savana.
- KC-117536 **Fråga:** Fråga om mark och lagstiftning.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- KC-1146825 **Fråga:** Papperskorgar.
Åtgärd: Platsen är på fastighetsmark.
Utredning pågår om vem som äger marken.
- KC-117536 **Fråga:** Fråga om mark och lagstiftning.
Åtgärd: Ärendet gäller otillåten markexploatering och har avslutats i synpunktportalen, men hanteras vidare av exploateringskontoret och stadsbyggnadskontoret.
- KC-1154729 **Beröm:** Medborgare tackar för papperskorgar och snabb städning.
- KC-1153094 **Fråga:** Ej sopad gångväg.
Åtgärd: Åtgärdat av parkgruppen.
- KC-1157076 **Fråga:** Ej sopad gångväg.
Åtgärd: Åtgärdat av parkgruppen.
- KC-1154683 **Klagomål:** Nedskräpning.
Åtgärd: Åtgärdat av parkgruppen.

- KC-1151925 **Fråga:** Sand och grus på cykelbana pga schaktarbete.
Åtgärd: Ärendet vidarebefordrat till Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen i Huddinge kommun för åtgärd.
- KC-1170523 **Fråga:** Fråga om plantering av träd på ängarna.
Åtgärd: Besvarat och hänvisat till information om planteringen av träd i Stockholms stad. Trafikkontorets projekt.
- KC-1173635 **Klagomål:** Nedskräpning.
Åtgärd: Marken är fastighetsmark. Ärendet är vidarebefordrat till fastighetsägaren Stockholmshem.
- KC-1175330 **Klagomål:** Medborgare blir störd av helgstädning utanför Bredängsskolan.
Åtgärd: Ärendet vidarebefordrat till ansvarig fastighetsägare.
- KC-1155608 **Idé:** Fylla på med asfalt runt en brunn i Vårberg.
Åtgärd: Lägg in i planeringen.
- KC-1171848 **Fråga:** Fråga om grävningar och planteringar på ängarna.
Åtgärd: Besvarat och hänvisat till information om planteringen av träd i Stockholms stad. Trafikkontorets projekt.
- KC-1188807 **Fråga:** Olåst vägbom.
Åtgärd: Nytt lås monteras dit.
- KC-1192623 **Klagomål:** Fråga om gräsklippning i Vårberg. Fulla papperskorgar.
Åtgärd: Åtgärdat av parkgruppen.
- KC-1192656 **Fråga:** Fråga om planteringar mellan Sättra och Skärholmen.
Åtgärd: Besvarat och hänvisat till information om planteringen av träd i Stockholms stad. Trafikkontorets projekt.

- KC-1192650 **Klagomål:** Medborgare vill ta ned ett träd. Risk för allergi.
Åtgärd: Varit i kontakt med medborgaren samt tittat på platsen. Trädet blir kvar.
- KC-1146825 **Fråga:** Önskar papperskorg med lock.
Åtgärd: Stadsdelsförvaltningen söker fastighetsägare för att lämna önskemålet vidare.
- KC-1195523 **Klagomål:** Oklippt gräsmatta.
Åtgärd: Åtgärdat av parkgruppen.
- KC-1200569 **Klagomål:** Upprustning av lekparken Kulan.
Åtgärd: Förvaltningen lagar det som är trasigt. Övriga önskemål läggs till i aktivitetslistan för eventuella framtida investeringar.
- KC-1198983 **Klagomål:** Oklippt gräs.
Åtgärd: Gräset kommer att klippas enligt parkgruppens schema.
- KC-1205028 **Klagomål:** Beskärning av buskar. Saknar utlovad soffa.
Åtgärd: Vidarebefordrat till parkgruppen som har börjat beskära. Kontakt med markentreprenör angående soffan.
- KC-1203687 **Klagomål:** Önskemål om farthinder eller gupp på Idholmsvägen.
Åtgärd: Kontakt med medborgaren. Farthinder sätts upp i slutet på sommaren.
- KC-1205789 **Klagomål:** Fel ilagda bryggor och avsaknad av badstege Sättrastrandsbadet.
Åtgärd: Åtgärdat av entreprenör.
- KC-1217912 **Klagomål:** Fråga om planteringar mellan Sättra och Skärholmen.
Åtgärd: Besvarat och hänvisat till information om planteringen av träd i Stockholms stad. Trafikkontorets projekt.

- KC-1221278
Fråga: Fråga om cykelrondell i cykelbana.
Åtgärd: Dialog förts med frågeställaren. Ingen åtgärd.
- KC-1224630
Fråga: Vattentillförsel i duscharna bör ses över.
Åtgärd: Entreprenör kontaktad och fel undersökt och åtgärdat.
- KC-1243894
Fråga: Utebliven tömning av papperskorgar.
Åtgärd: Förvaltningen ser över papperskorgarna.
- KC-1192360
Fråga: Vattnet i Sättradalsparken är ej igång.
Åtgärd: Kontaktat entreprenör. Kommer att åtgärdas.
- KC-1197391
Klagomål: För hög musik på Sättradagen.
Åtgärd: Kommer att föra en diskussion med arrangörerna inför nästa års Sättradag.
- KC-1117536
Fråga: Staket har satts upp på mark som ägs av kommunen.
Åtgärd: Ärendet har vidarebefordrats till exploateringskontoret som äger frågan. Ärendet följs upp.
- KC-1246791
Fråga: Efterlyser skyltar för hundförbud och kopplingstvång på Sättrastrandsbadet och Sättraskogen.
Åtgärd: Behovet noterat, nya skyltar tas fram till 2015.
- SYsdf_20140806_1413_5451
Fråga: Almsjuka träd.
Åtgärd: Samtal inledda med miljöförvaltningen. Åtgärd finns med i detaljerat skötselprogram som tas fram av förvaltningen.
- KC-1248213
Fråga: Nedskräpning.
Åtgärd: Åtgärdat.
- KC-1255151
Fråga: Röjning av träd och buskar.
Åtgärd: Platsen ses över.

- KC-1259740
Fråga: Papperskorgar efterfrågas.
Åtgärd: Förvaltningen ser över placeringen av papperskorgar.
- KC-1253004
Fråga: Igenväxt fastighet.
Åtgärd: Diskussion förs med fastighetsägaren.
- KC-1268537
Klagomål: Nedskräpning vid bostadsrättsförening.
Åtgärd: Informerat klagomålslämnaren att det är fastighetsägarens ansvar.
- KC-1252775
Klagomål: Efterfrågar slyröjning och rensning av ogräs.
Åtgärd: Läggs in i planeringen.
- KC-1213732
Klagomål: Ogräs.
Åtgärd: Inlagt i planeringen.
- KC-1273986
Fråga: Efterfrågar skyltar till perennparken samt informationsskyltar om växterna.
Åtgärd: Skyltar håller på att tas fram.
- SYsdf_20140901_1241_6084
Fråga: Frågor kring byte av trappor samt önskemål om fler cykelställ i centrum, samt fråga om fontäner i centrum.
Åtgärd: Svar på frågan om trapporna är att trapporna behövdes renoveras. Övriga frågor hänvisas till trafikkontoret.
- KC-1298960
Klagomål: Gällande trappa och gångväg bakom Brantholmsgränd upp mot Falkholmsgränd.
Åtgärd: Slyröjning av området planeras.
- KC-1323897 och KC-1323895
Klagomål: Önskemål om slyröjning, Tankebyggarbacken.
Åtgärd: Informationen vidarebefordrad till parkgruppen.
- KC-1325919
Fråga: Buskar som hänger över väg.
Åtgärd: Informationen vidarebefordrad till parkgruppen för åtgärd.

- KC-1338389 **Fråga:** Nedtagna buskar och sly utmed gångväg ligga kvar på Ålgrytevägen.
Åtgärd: Røjningen har gjorts på Hägerstens-Liljeholmens stadsdelsmark, eller fastighetsmark (Svenska bostäder) ärendet vidare till driftcentralen som kontaktar entreprenör för bortforsling av grenar och sly.
- KC-1333978 **Fråga:** Tips på plats där sly skymmer belysningen, hälsans stig mellan Våruddsringen.
Åtgärd: Slyrøjning utförs i november.
- KC-1332873 **Klagomål:** Ungdomar cyklar inomhus i Gallerian i Sättra. Problem med mopedister som kör snabbt i parken i Sättra. Förslag om tydlig skyltning.
Åtgärd: Vidarehänvisning till trafikkontoret och polisen. Uppmaning att kontakta den privata fastighetsägaren.
- KC-1317634 **Fråga:** Nedskräpning. Norra sidan av gatan och gräsytan mot staketet som gränsar mot Ford.
Åtgärd: Parkgruppen har städat platsen.
- KC-1299362 **Fråga:** Nedskräpning. Estbrötevägen 13-24 vändplan och berget vid vändplan.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Parkgruppen för svar och återkoppling.
- KC-1332210 **Fråga:** Sättraskogens naturreservat och Mälarhöjdsbadet saknar några papperskorgar.
Åtgärd: Åtgärdat med fler papperskorgar.
- KC-1346771 **Klagomål:** Bosättning.
Åtgärder: Huddninge kommuns mark, ärendet vidarebefordrat till dem.
- KC-1349247 **Idé:** Bilar kör in på Björksättravägen vid fotbollsplanen för att gena upp till Skärholmens gårdsväg.
Åtgärd: se åtgärd 1346282

- KC-1346282
Fråga: Hinder efterfrågas så att bilar inte kan ta sig in och köra på gångvägarna. Vårholmsbackarna och Örnholmsstigen
Åtgärd: Kontakt med synpunktslämnaren. Stadsdelsförvaltningen kan inte sätta upp stenar och hinder på grund av snöröjning och parkarbete. Stadsdelsförvaltningen samarbetar med polis och andra aktörer i frågan.
- KC-1327206
Fråga: Promenadvägen in i skogen från parkeringen vid före detta scoutgården är svårframkomlig.
Åtgärd: Frågan utreds.
- KC-1317906 och KC-1362394
Klagomål: Felstavad skylt.
Åtgärd: Åtgärdat.
- KC-1362312
Klagomål: Parkvägen till Slättgårdsskolan är täckt av löv.
Åtgärd: Åtgärdat.
- KC-1361079, KC-1362509
 och KC-1362499
Klagomål: Klagomål om störande lövblåsare.
Åtgärd: Platsen är inte parkmark. Anmälaren hänvisas till sin fastighetsägare.
- KC-1355050
Klagomål: Begäran om vinterväghållning och gräsklippning.
Åtgärd: Stadsdelsförvaltningen ser över ytorna. Beträffande vinterväghållningen så plogas det vid snöfall. Stadsdelsförvaltningen vidarebefordrar information om halkproblemet till vinterväghållnings entreprenören.
- KC-1332135
Klagomål: Förslag på slyröjning: Promenadstråket Johannesdals gård - Skärholmens gård samt tomten och sluttningen mot Mälaren, vid f.d. Tusculum.
Åtgärd: Området slyröjs i mån av tid. lövhantering prioriterat.

- KC-1349246 **Idé:** Privatpersoner genar över en viss gång- och cykelväg med sina bilar.
Önskemål om bom. Björksåtravägen 75
Åtgärd: Under utredning.
- KC-1370085 **Fråga:** Grenar hänger över på östra sidan på kyrkogården.
Åtgärd: Åtgärdat av Parkgruppen/Egen regi.
- KC-1384860 **Klagomål:** Bosättning i gångtunnel i Bredäng. Området är också mycket nedskräpat.
Åtgärder: Personerna har flyttat. Området är städat.
- KC-1384980 **Idé:** En medborgare är tacksam över en slyröjning och utöver detta önskas nedtagning av träd som vuxit upp på gräsmatta och slänt mot T-bana.
Önskemål om en pulkabacke.
Åtgärd: Frågan har utretts på stadsdelsförvaltningen. Platsen är inte lämplig till pulkabacke och träden får vara kvar i nuläget.
- KC-1384461 **Klagomål:** Nedskräpning i Sättra centrum.
Åtgärd: Vidarebefordrat till parkgruppen som städat platsen.
- KC-1412221 **Klagomål:** Peab har plogat sönder rabatter och lagt snön på sida så smältvattnet rinner ned över hela torget.
Åtgärd: Ärendet vidarebefordrat till trafikkontoret och entreprenören.

SAMMANSTÄLLNING AV ÅTGÄRDADE OCH KVARVARANDE SYNPKUNKTER OCH KLAGOMÅL FRÅN TERTIALRAPPORT 2, 2014

Diarienummer	Typ	Ärende/åtgärd
Socialtjänst		
698/2014		Klagomål på handläggare och önskemål om byte. Åtgärd: Ärendet handlagt korrekt, ingen orsak till handläggabyte.
958/2014		Klagomål på att inte nå handläggare. Åtgärd: Telefonsamtal med anhörig som även fått information och broschyr ang. avgifterna hemskickade, nöjd med detta.
Äldre och funktionshindrade		
016/2014		Klagomål på hemtjänsten i Skärholmen. Åtgärd: Handläggning pågår.
1063/2014		Synpunkt. Skulle man kunna markera 3-4 slingor på 2-3 km permanent i olika färger, så som vandringsleder är utmärkta för oss pensionärer. Åtgärd: Handläggning pågår.
1335/2014		Synpunkt. Definitivt personal besparande borde det vara om personalen fick handla på nätet eller att betalning mot faktura skedde från livsmedelsbutiken, istället för att hantera kontanter. Åtgärd: Handläggning pågår.
1378/2014		Klagomål på lägenheternas skick (smutsiga tapeter, hål i väggar m.m.) på gruppboende. Åtgärd: Handläggning pågår.

Förskola och fritid

687/2014

Klagomål på personalens agerande på förskola i Bredäng.

Åtgärd: Uppgiftslämnare har återkopplats per telefon.

1153/2014

Klagomål (anonymt) på att familj beviljats vårdnadsbidrag fast de ej vistas i Sverige.

Åtgärd: Handläggning pågår.

1288/2014

Klagomål på förskola och personal i Bredäng.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Stadsutveckling

396/2014

Klagomål på att det saknas soltak/skydd på övervåningens gård på förskolan Bredängstorget 29.

Åtgärd: SDF har inlett ny kontakt med förvaltare på SISAB och till sommaren 2015 kommer det att finnas ett solskydd på plats.