



SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2012. INKOMMNA 64 ST UNDER PERIODEN 2012-05-01 – 2012-08-31

Vi har ett väl inarbetat sätt att hantera klagomål. Vår inställning är att klagomål bidrar till verksamhetsutveckling. Klagomålshandlingens 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 15 klagomål och 4 synpunkter Tio av de inkomna synpunkterna och klagomålen berör andra förvaltningar, myndigheter eller fastighetsägare och är vidarebefordrade till sakägaren.

När det gäller synpunkterna som förvaltningen ansvarar för så som parkskötseln och städningen av parkmark har förvaltningen åtgärdat det som går att åtgärda. Vid önskemål om investeringar har dessa i vissa fall inte genomförts på grund av att förvaltningen har andra prioriteringar för verksamheten. Vissa önskemål har inte heller genomförts som till exempel nedtagning av träd då förvaltningen gjort en bedömning att de är värdefulla att behålla.

Förskola, fritid

Barn, unga och fritid har fått in 3 klagomål. Klagomål angående tillsyn av barn vid förskola är besvarad per mail till förälder på grund av att familjen redan hade flyttat. Klagomål på frågorna i föräldraundersökningen är besvarad per brev. Vi hänvisar till staden när det gäller utformning och frågor kring stadens gemensamma brukarundersökningar. Klagomål angående förskoleplats är besvarad per brev.

Socialtjänsten

Avdelningen socialtjänst har fått in 35 klagomål och 1 synpunkt under perioden maj till och med augusti 2012. De flesta berör handläggning eller handläggare och missnöje med att en telefon tagits bort i receptionen, sammanlagt 24 av 35 klagomål. En synpunkt har kommit in och åtgärdats enligt önskemål.

Drygt hälften av klagomålen har rört missnöje med handläggning eller handläggare, att man inte kunnat nå handläggare och att det har varit svårt att få tid för ekonomisk rådgivning. De flesta har gällt enheten för ekonomiskt bistånd. Kontakt har tagits med alla berörda, några av personerna har ringts upp och efter telefonsamtal varit nöjda. I vissa fall har klienten fått byta handläggare. Ett klagomål gällde samarbete inom socialtjänsten när det gäller LSS. I det fallet beviljades klienten boende enligt socialtjänstlagen.

Stadsdelen har under sommaren byggt om i receptionen och i samband med detta har en telefon tagits bort, bland annat av sekretesskäl. Flera klagomål har rört missnöje med att telefonen för besökare har tagits bort. De personer som klagat har fått information om skälet till att telefonen tagits bort och att man kan nå sin handläggare på annat sätt. Undantaget några personer som varit anonyma och därför inte kunnat nås för information.

Enstaka klagomål har gällt otrygghet i stadsdelsområdet Vårberg, kö till boende, personlig assistans, bemötande i receptionen. I samtliga fall har kontakt tagits med berörda, information och förklaring har lämnats.

Två klagomål har nyligen inkommit och är under utredning. I fem fall har den som klagat varit anonym och därför inte kunnat kontaktas för att få information om stadsdelens ställningstagande eller åtgärder.

Omsorg om äldre och funktionshinder

Omsorg om äldre och funktionshinder har fått in fyra klagomål och en synpunkt. Några handlar om skador i lägenhet, klagomål och beröm angående matleveranser och missnöje med att Ekens lokal har fått flytta till Skärholmens kyrka. Alla som lämnat klagomål har fått snabb personlig kontakt med personalen som informerat om läget eller satt in åtgärder för att rätta till brister. Vid bristerna med måltiden har personalen kontaktat matleverantören och anpassat portionerna efter den äldres önskemål. De som var missnöjda med att det öppna aktivitetscentret Eken har bytt lokal har fått ett skriftligt svar som också klargjorde missförstånd om att verksamheten ska läggas ner. Verksamheten söker efter ny permanent lokal. I de enskilda ärendena har personalen omedelbart kontaktat den som ställt klagomålet och rättat till det som blivit fel.

Stab

Staben har fått in 1 klagomål och 1 synpunkt. Klagomålet gäller enskild, ärendet har vidarebefordrats till polisen som handlägger ärendet. Synpunkten gäller en önskan om mer solidaritet och demokrati.

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

Samhällsservice

350/2012	Synpunkt	Tycker att det är synd ock 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 Sättagårdsväg 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 Frimurarvägen. Åtgärd: Vidarebefordrat till SISAB och meddelat medborgaren.
404/2012		Jag lider av pollen allergi och ber er hugga ner 3 björkar. Åtgärd: Ej åtgärdat

- 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 Mälärhöjdsbadet bättre ang gungor, bojar, räcke mm
Åtgärd: Ej åtgärdat
- 468/2012
Klagomål ang kompostering och dyrare sophämtning.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret och meddelat medborgaren.
- 486/2012
Förslag till T-korsning, Skärholmsvägen - Björksättravägen.
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: Ej åtgärdat.

- 534/2012 Hur får 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: Ej åtgärdat
- 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

Socialtjänst

- 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 at 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: Utredning pågår.
- 558/2012 Enskilt ärende. Klagomål på att inte kunna nå skuldrådgivare.
Åtgärd: Utredning pågår.
- 559/2012 Enskilt ärende. Klagomål på att handläggare inte ringer upp.

Åtgärd: Utredning pågår.

Äldre och funktionshindrade

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.

Förskola och fritid

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.

Stab

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.