



SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2013. INKOMNA 103 ST UNDER PERIODEN 2013-01-01 - 2013-04-30.

Förvaltningen har ett väl inarbetat sätt att hantera klagomål. 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.

Stadsutveckling

Stadsutveckling har fått in 26 klagomål och 3 synpunkter. Avdelningen för stadsutveckling har omhändertagit samtliga synpunkter och klagomål som inkommit. I de fall som rör avdelningens ansvarsområden har felen åtgärdats av egen personal. För några mer omfattande synpunkter pågår handläggning fortfarande. Ärenden som handläggs av andra aktörer har vidarebefordrats till; trafikkontoret och Idrottsförvaltningen samt berörda fastighetsägare. Ett inkommet förslag har besvarats med rekommendation att inkomma med medborgarförslag, vilket också gjordes. Samtliga synpunkter som inkom före 2013-02-01 gällande medborgarkontoret har besvarats, åtgärdats och i ett fall förmedlats vidare till Skatteverket och Försäkringskassan.

Medborgarservice (from 2013-02-01)

Medborgarservice har fått in 8 klagomål och 4 synpunkter. Avdelningen för medborgarservice har omhändertagit samtliga synpunkter och klagomål som inkommit, och sökt kontakt med samtliga förslagsställare som lämnat sina kontaktuppgifter. I flertalet fall har information lämnats om pågående rekrytering som tillgodoser inkommet önskemål. Arbete pågår för att försöka korta väntetiderna till samhällsvägledarna. (Handläggningen av klagomålet är klar).

Socialtjänsten

Socialtjänsten har fått in 46 klagomål och 2 synpunkter. Större delen av de inkomna klagomålen gäller missnöje med tillgängligheten till handläggare och missnöje med handläggning/handläggare.

Äldre och funktionshindrade

Äldre och funktionshindrade har fått in 5 klagomål och 2 synpunkter. Omsorgen om äldre och funktionsnedsatta har fått in fem klagomål varav ett avslutats och öppnats som ett lex Sarah ärende. Klagomålen har handlat om missnöje med personal samt missnöje med matlådeleverans. Samtliga klagomål är utredda och besvarade. Två synpunkter har inkommit och handlar om positiv respons på de aktiviteter som avdelningens dietist har anordnat.

Förskola och fritid

Förskola och fritid har fått in sju klagomål och 1 synpunkt. Klagomålen som har inkommit gäller personal, städning, önskemål om längre svarstid för erbjuden plats samt klagomål på en skola som vidarebefordrats. Fyra klagomål har besvarats och vid resterande tre pågår handläggning. Synpunkten gäller beröm till en fristående förskola som har skickats till berörd förskola.

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

Stadsutveckling

| | | |
|----------|----------|--|
| 017/2013 | | Ej sandat vid Gröna stugan vid Ekholmskolan. Åtgärd: Åtgärdat. |
| 018/2013 | Synpunkt | Behövs en översyn över lapparna på handikaptoaletten. Åtgärd: Skyltarna har förbättrats. |
| 042/2013 | | Äldre par sitter fast i hissen vid T-banan i Bredäng, kan vi inte få en ny hiss? Åtgärd: Åtgärdat och vidarebefordrat till Trafikkontoret. |
| 044/2013 | | Återvinningsstation placerad på farligt sätt vid Vårbergsvägen. Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret. |

- 046/2013 Klagomål på dålig lukt på toaletten (Reception/Medborgarkontor).
Åtgärd: Åtgärdat med inköp av luftrenare till toaletten.
- 061/2013 Synpunkt Om att anlägga en hundrastgård på fotbollsplanen vid Slättgårdsstigen.
Åtgärd: Besvarat per brev och information om att lämna ett medborgarförslag.
- 067/2013 Önskemål om längre öppettider på Medborgarkontoret och varför har andra myndigheter flyttat?
Åtgärd: Kontakt tagits med medborgaren att öppettiderna ev ska utökas och att Sdf ej bestämmer över andra myndigheter.
- 068/2013 Det står fortfarande på nätet att Skatteverket finns i Skärholmen.
Åtgärd: Brevet vidarebefordrat till Skatteverket och Försäkringskassan.
- 078/2013 Varför inga istider för allmänheten i MB-hallen?
Åtgärd: Vidarebefordrat till Idrottsförvaltningen.
- 084/2013 Ingen snöskottning och sandning på gångväg vid parklek.
Åtgärd: Åtgärdat.
- 094/2013 Soppåsar slängda bredvid sopkärl.
Åtgärd: Inga soppåsar hittade.
- 101/2013 Ofta problem med internetaccess på Medborgarkontoret.
Åtgärd: Medborgaren fick återkoppling till att det var ett större problem som nu är åtgärdat.
- 104/2013 Ingen data går att starta. Bättre service.

- Åtgärd:** Besvarat per brev att SDF hade ett större internet problem och att det nu är åtgärdat av tekniker.
- 130/2013 Avfall som ligger utanför Hemköp och gamla Systembolaget.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret.
- 136/2013 Mycket dålig snöröjning på Ekholmsvägen.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret.
- 170/2013 Synpunkt Önskemål om skidspår i Bredäng.
Åtgärd: Besvarat per mail om att SDF kommer att gå igenom Bredängs motionsslinga.
- 180/2013 Klagomål på slängda hushållssopor i Vårberg.
Åtgärd: Besvarat per e-post och vidarebefordrat till SB och Storholmsskolan.
- 249/2013 Klagomål angående sandning på gångväg från skolan.
Åtgärd: Har försökt kontakta medborgaren. Vidarebefordrat till entreprenören.
- 260/2013 Problem med hissen upp till Bredängsskolan.
Åtgärd: Vidarebefordrat till fastighetsägaren.
- 262/2013 Behövs en översyn på elljusspåret vid Bredängs Camping.
Åtgärd: Besvarat per e-post att arbetet kommer att fortsätta på elljusspåret.
- 277/2013 Plantera fler träd, buskar och blommor vid Fjärdholmsgränd (parken).
Åtgärd: Handläggning pågår.

- 286/2013 Vem ansvarar för städningen utanför T-banan och trappan upp mot Terrassen, det är skräpigt.
Åtgärd: Trappan städas 3 ggr/v och sopas. Återkoppling getts till Medborgaren.
- 331/2013 Nedskräpning, stående kundvagnar och utlägg av stora mängder bröd på Ekholmsvägen, Äspholmsvägen med omgivning.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 335/2013 Önskemål om att ta bort snön på konstgräsplanerna i Bredäng.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Idrottsförvaltningen.
- 355/2013 Trasigt trappräcke vid Lilla Sällskapetsväg.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 390/2013 Klagomål på felparkerade bilar.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret.
- 392/2013 Klagomål på brödkast, råttor och lämnade kundvagnar.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 411/2013 Klagomål på att en vägbit ej blivit sopad.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 413/2013 Klagomål på oavslutade markarbeten längs med promenadväg.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- Medborgarservice (from 2013-02-01)**
- 132/2013 Synpunkt Förslag att anordna datakurs och för att betala räkningar på Medborgarkontoret.
Åtgärd: Ringt och tackat för förslaget. Informerar om kurs på biblioteket den 18/3.

- 181/2013 Synpunkt Bra om det finns andrahandskontrakt samt kvitto på betald hyra på Medborgarkontoret.
Åtgärd: Medborgaren ej lämnat några kontaktuppgifter.
- 201/2013 Synpunkt Bättre öppettider på Medborgarkontoret önskas.
Åtgärd: Medborgaren ej lämnat några kontaktuppgifter.
- 223/2013 Varför finns ingen IT-guide kl 9.00 när man behöver hjälp?
Åtgärd: Medborgaren fått svar via mail att rekrytering pågår.
- 297/2013 Fixa telefonen i Receptionen.
Åtgärd: Försökt att nå medborgaren per telefon utan resultat. Frågan om telefonen kommer att tas upp för vidare diskussion.
- 300/2013 Ni bör ha in telefonen igen (Receptionen).
Åtgärd: Ringt upp medborgaren som tycker att en telefon bör finnas, men har inget behov själv.
- 316/2013 IT-guide, varje dag tycker jag är service.
Åtgärd: Medborgaren meddelad att en IT-guide börjar tidigast 26/4, är nöjd med detta.
- 327/2013 Reparera kopiatorn i Receptionen.
Åtgärd: Pga av felaktigt telefonnummer har inte medborgaren kunnat nås, men en IT-guide kommer att börja.
- 342/2013 Lång väntetid på Medborgarkontoret.
Åtgärd: Full bemanning men långa ärenden. Kommer att tas upp på APT och enhetsmöte.

- 365/2013 Missnöjd med att det inte finns någon deklarationslåda på Medborgarkontoret.
Åtgärd: Går ej att tyda e-post adress till medborgaren för att meddela att vi inte kan påverka frågan hos Skatteverket.
- 368/2013 Synpunkt Behåll kopieringsmöjligheterna även framöver. Tack!
Åtgärd: Ingen åtgärd.
- 394/2013 Borde finnas broschyrer (skattedeklaration) vid disken på Medborgarkontoret.
Åtgärd: Stadsdelsförvaltningen ska kontakta Skatteverket och höra om Medborgarkontoret kan få ha deklarationsblanketter nästa år.
- Socialtjänst**
- 004/2013 Handläggare sen till bokat besök.
Åtgärd: Klient har fått en ursäkt och ett nytt besök inbokad.
- 008/2013 Undran över kompetensen hos de som arbetar i socialtjänsten.
Åtgärd: Besvarat per e-post.
- 009/2013 Önskemål om byte av handläggare, känner sig orättvis behandlad.
Åtgärd: Kontakt och byte av handläggare har skett.
- 020/2013 Klagomål på boendestödjare.
Åtgärd: Vid kontakt framkom att missförstånd hade skett (klagomålet rörde en vuxen privat person).
- 021/2013 Klagomål på medicinering på korttidsboende (privat utförare)
Åtgärd: Verksamhetschefen kontaktat anhörig och återkopplade åtgärderna, anhörig nöjd med åtgärderna.
- 023/2013 Klagomål på att inte nå Skuldrådgivaren.

- Åtgärd:** Skuldrådgivaren sjuk, ny besöksstid bokad.
- 053/2013 Klient tycker att receptionen ska ha SL-remsor att dela ut.
Åtgärd: Kontakt med klient att kontakta sin handläggare för att få SL-remsa.
- 054/2013 Önskemål om att byta handläggare.
Åtgärd: Samtal med brukaren som ångrat sig och vill behålla handläggaren.
- 055/2013 Klagomål mot privat hemtjänstfirma AU omsorg, information om att företaget är väldigt oseriösa i sina uppdrag.
Åtgärd: Klagomålet överlämnat till Äldreförvaltningen som håller i verksamhetsuppföljningen.
- 066/2013 Synpunkt Beröm till handläggare.
Åtgärd: Ingen åtgärd då handläggaren slutat.
- 095/2013 Missnöje med boende, mat mm
Åtgärd: Kontinuerliga samtal och möten hålls med brukaren.
- 103/2013 Svårt att nå handläggare på mottagningsgruppen.
Åtgärd: Inbokat besök och byte av handläggare.
- 125/2013 Missnöje med handläggning och handläggare.
Åtgärd: Byte av handläggare och nytt inbokat möte.
- 141/2013 Klagomål på handläggare.
Åtgärd: Samtal har skett både med klient och handläggare.
- 153/2013 Klagomål på att inte nå sin handläggare per telefon.

| | | |
|----------|----------|---|
| | | Åtgärd: Kontakt tagen med klienten och rätt ut frågan. |
| 173/2013 | Synpunkt | Det behövs uppsökande verksamhet när det gäller alla stackars tiggare som sitter på gatorna. Åtgärd: Besvarat per brev. Ingen åtgärd. |
| 184/2013 | | Missnöjd med att ej få träffa sin handläggare. Åtgärd: Samtal med klienten, det hade blivit något missförstånd, inget besök inbokat. |
| 200/2013 | | Missnöje med handläggare. Åtgärd: Besvarat per brev. Handläggare slutat sin anställning. |
| 202/2013 | | Klagomål på att inte nå familjerättssekreterare. Åtgärd: Kontakt har tagits med klienten. |
| 207/2013 | | Klagomål på att inte nå handläggare på Mottagningsgruppen under telefontid. Åtgärd: Klienten har blivit uppringd och fått återkoppling. |
| 208/2013 | | Vill ha kontakt med sin handläggare. Åtgärd: Klienten fick kontakt samma dag. |
| 209/2013 | | Missnöje med att inte nå sin handläggare. Åtgärd: Inget lämnat telefonmeddelande. Klienten blivit uppringd. |
| 210/2013 | | Missnöje med att inte nå sin handläggare. Åtgärd: Klienten fått samtal från handläggaren. |
| 218/2013 | | Önskemål om att byta handläggare. Åtgärd: Klienten överklagat beslutet, |

- inget skäl till byte av handläggare.
- 233/2013 Missnöje med beslut och handläggare.
Åtgärd: Klienten informerad att överklaga beslutet. Inget skäl till att byta handläggare.
- 272/2013 Klagomål på att inte nå sin handläggare och att telefonen är borttagen från receptionen.
Åtgärd: Klienten blev kontaktad dagen därpå och blev nöjd med detta, men är missnöjd med att det inte finns någon telefon i receptionen.
- 275/2013 Klagomål på att inte få hjälp (ekonomiskt, bostad).
Åtgärd: Sökande har fått ett klargörande samtal med handläggare.
- 276/2013 Klagomål på att ej nå sin handläggare.
Åtgärd: Samtal till klienten har skett.
- 283/2013 Önskemål om att byta handläggare.
Åtgärd: Genomgång av ärendet, inga skäl till byte av handläggare.
- 288/2013 Missnöje med handläggare och handläggning.
Åtgärd: Efter samtal är brukaren nöjd.
- 289/2013 Missnöje med handläggare.
Åtgärd: Klagomålet gått igenom med berörda.
- 293/2013 Missnöje med att inte nå handläggare.
Åtgärd: Klienten ej lämnat meddelande på telefonsvararen, blivit kontaktad och är nöjd med detta.
- 298/2013 Klagomål angående beslut på Färdtjänst.
Åtgärd: Klienten informerad om att ansöka på nytt och lämna nytt läkarintyg.

- 301/2013 Familjerätten borde fått vara kvar i Skärholmen.
Åtgärd: Efter klargörande samtal över telefon var medborgaren nöjd.
- 328/2013 Missnöje med handläggare och boende.
Åtgärd: Har fått byta rum men inget skäl till byte av handläggare.
- 333/2013 Önskemål om att byta handläggare.
Åtgärd: Inget skäl finns till byte av handläggare.
- 334/2013 Klagomål angående hembesök.
Åtgärd: Dialog har förts med utföraren Rossab och byte av biståndsbedömaren har skett.
- 336/2013 Missnöje med handläggare och att inte boka in tolk till besök.
Åtgärd: Pga av sjukdom ställdes mötet in, meddelandet kom ej fram till brukaren, ny tid inbokades.
- 346/2013 Missnöje med beslut om avslag.
Åtgärd: Vid kontakt har information getts om möjlighet att överklaga beslutet.
- 347/2013 Missnöjd med handläggare och utförd hemtjänst.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 348/2013 Önskemål om att få behålla sin handläggare.
Åtgärd: Kontakt tagits med sökande, sökande är självförsörjande och kommer att avslutas.
- 349/2013 Missnöje med handläggare.
Åtgärd: Kontakt tagits, korrekt handläggning som ej föranleder byte av handläggare.

- 350/2013 Svårt att nå sin handläggare.
Åtgärd: Samtal med brukaren om vikten att tala in på telefonsvararen och att vi alltid ringer upp.
- 352/2013 Missnöje med att inte nå sin handläggare.
Åtgärd: Sökande har ej lämnat meddelande på telefonsvararen, blivit uppringd och fått information om att överklaga beslutet.
- 366/2013 Missnöje med beslut och handläggning.
Åtgärd: Sökande informerad om att möjligheten att överklaga beslutet.
- 395/2013 Missnöje med att inte nå sin handläggare.
Åtgärd: Den nya biståndsbedömaren har ringt upp och bokat in ett hembesök.
- 396/2013 Klagomål på att enskild/sökande får ekonomiskt stöd.
Åtgärd: Informationen kommer att kontrolleras och samtal med klienten kommer att ske.
- 398/2013 Missnöje med beslut och handläggning.
Åtgärd: Klargörande samtal och information om möjlighet till att överklaga beslut.

Äldre och funktionshindrade

- 060/2013 Brukare som tycker att det är allvarligt att personal inte kan första hjälpen.
Åtgärd: Kontakt har tagits med brukaren angående den beskrivna händelsen.
- 177/2013 Klagomål på personal vid LSS-boende.
Åtgärd: Ärendet avslutat och öppnat som lex Sarah.

- 199/2013 Synpunkt Beröm. Matglädje att få komma till Lillholmsskolan för att äta middag.
Åtgärd: e-post skickad till Dietisten Kristina Andersson/Skärholmens SDF
- 271/2013 Klagomål på utförd hemtjänst.
Åtgärd: Kontakt har tagits med brukaren och problemen med matleveranserna har åtgärdats.
- 273/2013 Klagomål på personal.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 291/2013 Klagomål på matlådeleveranserna.
Åtgärd: Kontakt har skett med brukaren och efter samtal så är allt utrett.
- 384/2013 Synpunkt Beröm till stadsdelens dietist från anhöriga.
Åtgärd: Ingen åtgärd.

Förskola och fritid

- 111/2013 Klagomål mot personal.
Åtgärd: Brev skrivet som svar angående kritik till ledningsfunktion i förskoleenhet Bredäng. Utifrån att anmälan är anonym är det svårt att bemöta kritiken på ett adekvat sätt.
- 114/2013 Synpunkt Beröm till enskilt driven förskola.
Åtgärd: Skickat till förskolan.
- 149/2013 Klagomål på städningen på förskolan.
Åtgärd: Besvarat per brev till föräldrarna.
- 161/2013 Önskemål om längre svarstid för förskoleplats (pga besök på fsk)
Åtgärd: Har erbjudits svarstid enligt önskemål.

- 369/2013 Klagomål på förskolan Vårbergsplan 22, namnsamling från föräldrarna.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 370/2013 Klagomål på personal vid förskolan Odd Fellowsväg.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 382/2013 Klagomål på förskolan Vårbergsplan 22.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 383/2013 Klagomål på Söderholmsskolan.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Utbildningsförvaltningen.

SAMMANSTÄLLNING AV ÅTGÄRDADE SYN- PUNKTER OCH KLAGOMÅL 2012

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

Samhällsservice

- 404/2012 Jag lider av pollen allergi och ber er hugga ner 3 björkar.
Åtgärd: Informerad om att Stockholms Stads policy är att inte fälla några träd av den anledningen ej heller för att förbättra utsikten.
- 720/2012 Råttinvasion på Brantholmsgränd.
Åtgärd: Hela slänten är utgrävd, gräs kommer att rullas ut till våren.
- 755/2012 Vid Sättra strandbad står det en soffgrupp på parkeringen.
Åtgärd: Stadsdelsförvaltningen har tagit bort möblerna.

800/2012

Ta bort soffor och bänkar utanför Konsum, vintertid samlas där missbrukare. Fler papperskorgar nära parkbänkarna.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret.

Socialtjänst

833/2012

Namninsamling om att inte sälja ut Portis och boendestödet.
Åtgärd: Ingen åtgärd.

838/2012

Klagomål. Skrivelse inkommen från Skärholmens Vårdcentral angående Skärholmens Trygghetsboende.
Åtgärd: Besvarat per brev.

847/2012

Klagomål angående tiggarflickan utanför Prisma, Skärholmen
Åtgärd: Besvarat per brev till medborgaren.

859/2012

Klagomål på att inte blivit uppringd fast lapp är lämnad.
Åtgärd: Inbokad på besök och fått klargörande samtal.

Äldre och funktionshindrade

787/2012

Risk/Avikelserapport angående boende på Sätra Vård- och omsorgsboende.
Åtgärd: Ingen åtgärd efter utredning av MAS.

Förskola och fritid

735/2012

Klagomål på förskola.
Åtgärd: Brev med svar skickat till Skolinspektionen.

835/2012

Klagomål på förskola.



Åtgärd: Brev med svar skickat till föräldrarna.