



SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2013.

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.

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

Stadsutveckling har fått in 87 klagomål och 9 synpunkter. Spridningen på synpunkter och klagomål till avdelningen är stor och gäller såväl parkskötsel, pågående projekt och arbete samt service i form av bergbana och toaletter m.m. Hantering av inkomna synpunkter och klagomål inleds omgående med dialog med synpunkt/klagomålslämnaren. De ärenden som krävt åtgärd och som rör avdelningens ansvarsområden har åtgärdats av egen personal alternativt entreprenör. Ärenden som handläggs av andra aktörer har vidarebefordrats till dessa, men avdelningen följer alltid upp att synpunkt/klagomålslämnaren kontaktas av ansvarig genom att begära kopia på svaret och bevaka ärendet. För de ärenden som inte är avslutade pågår dialog med synpunkt/klagomålslämnaren, dessa handlar framförallt om att följa upp med ytterligare information. Avdelningen har vid flertalet tillfällen fått positiv feedback från synpunkt/klagomålslämnare gällande just bemötande och hantering.

Medborgarservice (from 2013-02-01)

Medborgarservice har fått in 22 klagomål och 11 synpunkter. Flera klagomål har gällt medborgarkontorets öppettider, även sådan som framförts muntligt. Vi utökar därför öppettiderna from 2014-02-03.

Socialtjänsten

Socialtjänsten har fått in 91 klagomål och 3 synpunkter. Större delen av de inkomna klagomålen gäller missnöje med tillgängligheten till handläggare och missnöje med beslut/handläggning/handläggare. Åtgärder finns i samtliga klagomålen/synpunkterna. Två av klagomålen har inkommit anonymt och har inte gått att åtgärda. Fyra av klagomålen gäller verksamhet som förvaltningen inte styr över.

Äldre och funktionshindrade

Äldre och funktionshindrade har fått in 15 klagomål och 2 synpunkter. Målet är de medborgare som kontaktar avdelningen alltid ska vara nöjda med bemötande och hantering av ärendet. Hantering av inkomna synpunkter och klagomål inleds omgående med dialog med synpunkt/klagomålslämnaren och respektive enhetschef eller avdelningschef. I vissa fall har det varit tillräckligt med en informativ insats. Vissa klagomål efterföljs av konkreta åtgärder i verksamheten så som utformning av nya rutiner. Fyra av de inkomna klagomålen har avslutats och öppnats som en lex Sarah utredning. De båda synpunkterna som inkommit har varit beröm till stadsdelens dietist.

Förskola och fritid

Förskola och fritid har fått in 9 klagomål och 1 synpunkt. Avdelningen förskola och fritid har fått totalt sju klagomål/synpunkter/önskemål som berört den kommunala förskoleverksamheten. Tre gällde en förskola som är gammal, trång och sliten. Svar till föräldrarna är att personalen gör vad de kan för att förskolan ska vara ren och städad samt att barnen ska vara trygga i verksamheten. Två gällde personals bemötande i förskolan och ett gällde svarstiden för en erbjuden förskoleplats. Ett gällde en olyckshändelse under en kollovistelse med en begäran om att förvaltningen skulle återbetala kolloavgiften, vilket bifölls.

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 handikapptoaletten. 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 motions slinga.
- 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: Beskärning har skett av buskar
och sommarblommor är planterade.
- 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: Samtal med medborgaren att
stor del av nedskräpningen är på
fastighetsmark. Företaget Adaptus hämtat
kundvagnarna.
- 335/2013 Önskemål om att ta bort snön på
konstgräsplanerna i Bredäng.
Åtgärd: Vidarebefordrat till
Idrottsförvaltningen.
- 355/2013 Trasigt trappräcke vid Lilla
Sällskapetsväg.
Åtgärd: Nytt räcke svetsat och ditsatt.
- 390/2013 Klagomål på felparkerade bilar.
Åtgärd: Vidarebefordrat till
Trafikkontoret.

- 392/2013 Klagomål på brödutkast, råttor och lämnade kundvagnar.
Åtgärd: Brödutkastet sker på fastighetsmark, företaget Adaptus hämtat kundvagnarna.
- 411/2013 Klagomål på att en vägbit ej blivit sopad.
Åtgärd: Kontaktat entreprenören SBE som glömt denna bit och kommer att åtgärda med sopning.
- 413/2013 Klagomål på oavslutade markarbeten längs med promenadväg.
Åtgärd: Hålet enl. ritningen hade avspärningar och är nu igensatt. Övriga markarbeten är på fastighetsmark som tillhör STENA och HSB.
- 435/2013 Klagomål på blivande hundrastgård i Bredäng.
Åtgärd: Pga missförstånd med entreprenör så har grindar satts upp innan beslut om hundrastgård på området. Arbetet är nu pausat i väntan på beslut och information om detta uppsatt på platsen.
- 446/2013 Klagomål på att fotbollsplanen vid Vårbergsskolan är väldigt nedskräpad.
Åtgärd: Vidarebefordrat till SISAB.
- 467/2013 Undrar vem som röjt efter Furuholmsstigen, kommunen eller boende.
Åtgärd: Besvarat att det är förvaltningen och att det området även fortsatt kommer att underhållas.
- 480/2013 Klagomål på störande ljud (maskinljud vid sandupptagning) vid sängdags på skolparkering vid Sätterskolan.
Åtgärd: Vidarebefordrat till SISAB.
- 513/2013 Synpunkt Förslag på olika åtgärder som kan göras på Parkleken Kulan.
Åtgärd: Besvarat per mail att förvaltningen kommer att titta på vilka

- planer som finns och återkomma om detta.
- 516/2013 Klagomål på att bommen är olåst vid naturreservatet och bilar och husvagn på ängen.
Åtgärd: Besvarat per mail att låsen var tvungna att bytas ut förra året till brandkårsåsning. Låsen bryts upp hela tiden men att dessa bytts ut så fort förvaltningen får kännedom.
- 525/2013 Klagomål på nedskräpning utanför soprum på Ekholmsvägen (höjden).
Åtgärd: Fastighetsägaren kontaktad och skräpet bortplockat.
- 526/2013 Klagomål på att toaletterna var stängda utom en och att den nya duschen är felplacerad vid Sättra badet.
Åtgärd: Samtliga toaletter öppna vid kontroll strax (några dagar) efter anmälan. Ingen fara föreligger för placeringen av duschen.
- 536/2013 Klagomål på att besöksentrén är för trång och för lite svängrum för el-scooter.
Åtgärd: Besvarat per mail att förvaltningen ska se över och förbättra entrén efter sommaren.
- 537/2013 Önskemål om att en björk på Furuholmen blir besiktigad pga storleken.
Åtgärd: Besvarat per mail efter besiktning att trädet står på fastighetsmark.
- 586/2013 Klagomål på bemötande i Skärholmens simhall.
Åtgärd: Klagomålet och brev från förvaltningen vidarebefordrat till Idrottsförvaltningen.
- 591/2013 Klagomål på ej fungerande bergbana och information kring detta.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret.

- 599/2013 Klagomål på att hundar vistas på Sättra strandbad.
Åtgärd: Besvarat per mail att även en skylt intill bron sätts upp.
- 615/2013 Klagomål på ev. hundrastgård (Slättgårdstigen) inte blir av.
Åtgärd: Besvarat per brev att ingen hundrastgård kommer att anläggas på Slättgårdsstigen utan hundrastgård kommer att anordnas i naturområdet vid Bredängs camping.
- 617/2013 Klagomål på breddning av elljusspåret i Sättra naturreservat.
Åtgärd: Besvarat per brev att arbetet är stoppat 29/7 och kommer att återupptas efter diskussion med berörd entreprenör och miljöförvaltningen.
- 620/2013 Klagomål på kvarlämnat grus efter vintern efter cykelolycka med skador.
Åtgärd: Besvarat mail att det lösa gruset är borttaget men oklart var olyckan inträffade och vem som ansvarar för marken.
- 623/2013 Klagomål på kvarlämnad hög med stenar/grus efter vintern vid Vita Liljans väg i Bredäng.
Åtgärd: Besvarat per telefon att området inte är parkmark och att åtgärd är fastighetsägarens ansvar. Medborgaren nöjd med informationen.
- 625/2013 Klagomål på vägbygge i Sättraskogen och att återvinningsstationerna i stadsdelen ofta är skräpiga.
Åtgärd: Besvarat per mail att vägbygget är en breddning av elljusspår i Sättraskogen men att arbetet är stoppat tills vidare from 29/7. Angående återvinningsstationerna har detta vidarebefordrats till Trafikkontoret.
- 635/2013 Klagomål på att toaletterna sällan är öppna på Sättrastrandsbadet.

Åtgärd: Besvarat per mail om öppnings-
och låsningstiderna.

- 637/2013 Klagomål på underhåll av hundrastområdena, ex högt gräs.
Åtgärd: Besvarat per mail om förvaltningens skötselplaner, när och hur dessa ska slås/klippas.
- 639/2013 Klagomål på uppsatt förbudsskylt för hundar vid Sättrastrandsbadet och hur komma till hundbadet?
Åtgärd: Besvarat per mail om stadens ordningsföreskrifter på badplatser och hänvisning till gångväg för hundägare.
- 640/2013 Klagomål på ej tömda papperskorgar och vem sköter om soporna på Sättraberget?
Åtgärd: Besvarat per mail att papperskorgarna är åtgärdade. Angående soporna på Sättraberget har detta vidarebefordrats till Idrottsförvaltningen.
- 651/2013 Synpunkt Större papperskorg vid grillplats vid Gränsholmsvägen och betongsuggor som spärrar av vägen dit.
Åtgärd: Förvaltningen kommer att ställa dit en större papperskorg och även betongsuggor.
- 655/2013 Klagomål på att någon/några sågat ner träd på Sättrastrandsbadet.
Åtgärd: Besvarat per mail att förvaltningen har polisanmält händelsen. Oklart om de ska ersättas.
- 658/2013 Klagomål på att trappa och ledstång är i dåligt skick mellan Järnbärvägen och Tankebyggarbacken.
Åtgärd: Besvarat per mail att en ordentlig renovering är beställd.
- 660/2013 Klagomål över förstörelse av stigarna i Sättra naturreservatet.
Åtgärd: Besvarat per mail att förvaltningen har inlett ett arbete med breddning av eljusspåret, men arbetet är tillsvidare stoppat från 29/7 pga att se över arbetet så här långt.

- 671/2013 Synpunkt
Att det sätts upp ett staket vid hundrastområdet i Sätra, så att hundarna kan springa fritt.
Åtgärd: Besvarat per mail att förvaltningen inte har några planer på att göra eftersom det skulle innebära större ingrepp på Varpaängen och hänvisar till hundrastgården i Bredäng.
- 672/2013
Klagomål på trasiga tunneltavlor och smutsig tunnel.
Åtgärd: Besvarat per mail att tunneltavlorna i alla tunnlar ska ses över och att en felanmälan angående rengöring av tunnel skickats till trafikkontoret.
- 676/2013 Synpunkt
Att cykelsymbolerna på cykelbanan mellan Skärholmen och Kungens kurva har nöts bort och behöver målas i.
Åtgärd: Restaurering av cykelmyrorna är beställda.
- 682/2013
Klagomål på att inte Bredängsbadet utnyttjas för allmänheten.
Åtgärd: Brevet vidarebefordrat till Idrottsförvaltningen.
- 687/2013
Klagomål på att större lövträd knäckts och blockerar motionsslingan.
Åtgärd: Trädet nedsågat och bortkört.
- 688/2013
Klagomål på stora träd och sly som bör rensas bort som skymmer solen.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Micasa.
- 690/2013
Klagomål på att vildvuxen grönska skapar otrygghet för boende och besökare.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 695/2013
Klagomål på två stycken översvämmande papperskorgar i Bredäng.
Åtgärd: Papperskorgarna tömda.
- 715/2013
Klagomål på att träd ”snöar” vid Bogsättravägen.
Åtgärd: Träden är av arten Poppel och kommer ej att tas ner.

- 717/2013 Klagomål på att det ligger sprängsten på ängen vid T-bana Bredäng.
Åtgärd: Tomträten ägs av Rumänska ortodoxa kyrkan som på platsen ska uppföra en kyrka.
- 720/2013 Klagomål på att en belysningsstolpe är nerkörd på Stångholmsstigen.
Åtgärd: Vidarebefordrat till DriftC.
- 721/2013 Klagomål på att hissen vid Skärholmens T-bana är ur funktion och att den ska vara avstängd under två månader.
Åtgärd: Vidarebefordrat till SLL. Som kommer att riva den gamla hissen och installera en ny hiss.
- 722/2013 Klagomål på att papperskorgar töms sällan och att öppna platser inte tillräckligt sopas ofta och noggrant.
Åtgärd: Papperskorgar töms efter schema och även extra vid behov. Sopningen på öppna platser är både stadsdelens och fastighetsägarnas ansvar.
- 723/2013 Klagomål på att hissen vid Skärholmens T-bana är under reparation och att det behövs ytterligare en hiss till.
Åtgärd: Önskemålet vidarebefordrat till SLL.
- 725/2013 Synpunkt Förslag mot skadegörelse ex skyltning om att det är förbjudet att bränna papperskorgar, saknas papperskorgar i naturreservatet, sätta upp bommar vid Sättra strandbadet.
Åtgärd: Förvaltningen tackar för synpunkterna och meddelar att dessa tas med för vidare diskussioner.
- 735/2013 Synpunkt Tack för alla underbara ”blom-krukor” i centrum och skötseln vid Sättra strandbad. Klipp gärna vid gångstigen från Skärholmens gårdsväg.
Åtgärd: Gångstigen är röjd våren 2013 och kommer att röjas vid tillfälle.

- 761/2013
Klagomål på att det ligger bråte (lastpallar och trasiga brädbitar) vid parkvägen Gränsholmsbacken.
Åtgärd: Åtgärdat.
- 762/2013
Klagomål på att en soptipp bildats utanför ett staket vid Svanholmsvägen.
Åtgärd: Förvaltningen har rensat upp efter att ingen ville kännas vid ansvar för vad som lagts där.
- 765/2013
Klagomål på att det även behövs en hiss vid busstorget (Skärholmen), när den andra är under reparation. Och att det under vintern plogas och sandas på gångvägen mellan Terrassen och Mikaelikyrkan.
Åtgärd: Meddelat att hissen tas i beaktande vid arbete med tillgänglighetsåtgärder 2014 och att förvaltningen ombesörjer plogning och sandning.
- 782/2013
Klagomål på att bergbanan (Skärholmen) är trasig och att många lampor på vägen var trasiga.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret (bergbanan) och till Stockholms hem (lamporna).
- 783/2013
Önskemål om att få konstgräs på fotbollsplan vid Sättagårdsvägen.
Åtgärd: Meddelat att ärendet varit uppe på nämndsammanträdet och vidarebefordrat till Idrottsnämnden.
- 785/2013
Klagomål på att man tagit bort hoppornet på Mälärhöjdsbadet.
Åtgärd: Hoppornet borttaget för säsongen, nytt kommer att sättas upp inför badsäsong 2014.
- 792/2013
Klagomål på färdigställande av motionsspåret i Bredäng inte är gjort.

- Åtgärd:** Meddelat att färdigställande sker inom kort. Medborgaren nöjd med svaret.
- 802/2013 Klagomål på att inget räcke är uppsatt vid den nybyggda gångvägen på Ekholmsvägen.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 811/2013 Klagomål på att cyklister använder sig av trottoaren i backen från Ekholmshöjden, förslag om att det sätts upp hinder eller skylt mot detta.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret.
- 823/2013 Klagomål på att inlämnade handlingar ej når handläggare, hur sköts posthanteringen?
Åtgärd: Meddelat att förvaltningen ser över rutinerna och vid omorganisation kommer handlingar gå direkt till handläggare utan mellanhänder. Medborgaren nöjd med svaret.
- 826/2013 Klagomål på att det ligger skräp (klädsåk) vid gångbron över E4/E20.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Huddinge Kommun.
- 851/2013 Klagomål på dålig ventilation i besöksrum.
Åtgärd: Meddelat att förvaltningen ser över en permanent lösning på problemet och att rummet endast bör bokas i nödfall.
- 852/2013 Klagomål på att två tavlor är skadade i gångtunnel. Anmält för flera månader sedan!
Åtgärd: Meddelat att förvaltningen har kontaktat entreprenören som säger sig haft svårigheter att genomföra uppdraget inom rimlig tid och det är något förvaltningen kommer att diskutera med dem.
- 859/2013 Klagomål på att det satts upp en skylt med tippning förbjuden vid en gammal löv och rishög vid gångväg.

- Åtgärd:** Meddelat att förvaltningen satt upp skylten och att tippning vid platsen är förbjuden.
- 870/2013
Klagomål på att det inte finns någon ventilation i besöksrum.
Åtgärd: Meddelat att förvaltningen ser över en permanent lösning på problemet och att rummet endast bör bokas i nödfall.
- 884/2013
Klagomål på att träd är nedhugget vid bergbanan.
Åtgärd: Enligt Stockholms hem så sågas trädet ner pga säkerhetsskäl för att det var dött. Trädet stod på deras mark.
- 885/2013
Klagomål på att det ligger mycket löv efter bron mot Brantholmsgränd.
Åtgärd: Åtgärdat med borttagande av löv.
- 897/2013
Klagomål på att parkvägarna till Slättgårdsskolan är täckta av multnande löv.
Åtgärd: Åtgärdat med borttagande av löv.
- 899/2013
Klagomål på att dricksfontänen på Skärholmsplan rinner.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Stockholm Vatten.
- 912/2013
Klagomål på att belysningsstolpe är borttagen och att byggmaterial ligger kvar vid nybyggd förskola.
Åtgärd: Belysningsstolpen vidarebefordrat till Trafikkontoret och det kvarliggande byggmaterialet till SISAB.
- 914/2013
Klagomål på att belysning saknas på Äspholmsvägen och på Terrassen.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret.
- 927/2013
Klagomål på att trappan mellan T-banan och Prisma butiken stinker av urin och oftast är mycket skräpig.

Åtgärd: Förvaltningen har högtrycks tvättat med citrondoft.

- 939/2013 Klagomål på att det vid trottoar bör sly röjas, det sticker ut stora trädgrenar långt ut i körbanan.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 952/2013 Klagomål på att det ligger ett område med mycket skräp vid motionsspåret i Bredäng.
Åtgärd: Åtgärdat förvaltningen tagit bort skräpet.
- 976/2013 Klagomål på dålig ventilation i besöksrum.
Åtgärd: Meddelat att förvaltningen i största möjligaste mån ska undvika att boka rummet samt att åtgärder planeras till 2014.

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 kopian 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 deklaraionslåda 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 deklaraionsblanketter nästa år.
- 457/2013 Klagomål på drag med kall luft när man sitter vid datorerna.
Åtgärd: Platserna med datorerna flyttade.
- 458/2013 Klagomål på bemötande i receptionen.
Åtgärd: Kontakt tagits med medborgaren, troligtvis missförstånd om en tid.

- 461/2013 Synpunkt
IT-guiden till kopieringsapparaten uppskattas! De behövs. Så vänligen inför dem igen!
Åtgärd: Inga kontaktuppgifter finns till medborgaren.
- 479/2013 Synpunkt
Jag vill jobba som IT-guide!
Åtgärd: Ringt och berättat att vi har en anställning på gång och tackar för intresset.
- 494/2013
Förslag att medborgarkontoret ska ha öppet 4 dagar i veckan.
Åtgärd: Medborgaren meddelad att vi hoppas på att öka tiderna till i höst.
- 561/2013
Klagomål på handikapptoalett plan 3. Stöden var uppfällda.
Åtgärd: Kontakt tagits med medborgaren som efter händelsen mådde bättre. Att stöden stod upp var en olyckshändelse.
- 583/2013
Gick inte att söka jobb via dator på medborgarkontoret, å, ä och ö fungerade inte i brevet.
Åtgärd: Mailat till medborgaren och förklarat hur de publika datorerna fungerar (välja språk) och beklagar att det inte gick att söka jobb.
- 613/2013 Synpunkt
Beröm till personal i receptionen.
Åtgärd: Ingen åtgärd.
- 638/2013
Klagomål på att medborgarkontoret inte öppnar i tid.
Åtgärd: Kontaktat medborgaren att vi hoppas på att utöka tiderna. Medborgaren var glad över det.
- 643/2013
Klagomål på färdtjänsthandläggare.
Åtgärd: Möte med berörda har skett och ny färdtjänstutredning gjord under besök.

- 698/2013
Klagomål på att öppettiderna är ändrade vid besök på medborgarkontoret.
Åtgärd: Kunden kom första tisdagen med vintertid på medborgarkontoret. Samtal har skett med kunden och information har getts per telefon angående ärendet. Kunden nöjd med det.
- 702/2013 Synpunkt
Beröm. Jättetrevligt bemötande, trevlig personal.
Åtgärd: Ingen åtgärd.
- 714/2013
Klagomål på att skrivaren för utskrifter ej fungerar.
Åtgärd: Problemet löste sig genom att kunden fick hjälp med att se att problemet låg hos banken.
- 748/2013 Synpunkt
Kund som tycker att det är bra att det går att kopiera dokument för en krona styck.
Åtgärd: Ingen åtgärd.
- 795/2013
Tråkigt att datorerna blir stulna. Ett förslag är att förse väggarna med en översikts spegel.
Åtgärd: Ringt kunden och tackat för förslaget och att vi ska ha det i åtanke när vi förnyar lokalen.
- 831/2013
Klagomål på färdtjänsthandläggare och handläggning.
Åtgärd: Möte har skett med kunden och handläggare. Kunden var nöjd efter detta.
- 845/2013 Synpunkt
Det bör finnas en hög stol med karmar när man besöker er, som är lätt att sätta sig och resa sig ur.
Åtgärd: Det fanns ej någon stol med karmar i besöksrummet, men en sådan stol togs in till besöket. Kunden var nöjd med detta.
- 861/2013
Klagomål på att det inte finns någon telefon i receptionen.
Åtgärd: Ringt mannen och förklarar varför vi ej har någon telefon.

- 869/2013 Klagomål på att inlämnade handlingar har försvunnit emellan receptionen och handläggaren.
Åtgärd: Brev skickat till kunden där vi berättar att vi ser allvarligt på att handlingar försvinner och att kontakt kommer att tas med samtliga inblandade som får se över postrutinerna.
- 872/2013 Synpunkt Önskemål om att en kaffemaskin till självkostnadspris bör finnas i receptionen.
Åtgärd: Inga kontaktuppgifter finns.
- 958/2013 Klagomål på att medborgarkontoret har för långa väntetider.
Åtgärd: Mejlat kunden men ej avhörd. Väntetiderna blir kortare i och med ny organisation 2014-02-01.
- 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 besökstid 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 inbokad.
- 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 biståndsbedömare 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: Handläggare har varit i kontakt med anhöriga och ansökan om god man har skickats till Överförmyndarnämnden.
- 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.
- 417/2013 Missnöje med beslut och handläggare.
Åtgärd: Vid besök informerades klienten hur bedömning och beslut fattades. Klienten nöjd med detta.
- 419/2013 Önskemål om byte av biståndshandläggare.
Åtgärd: Besvarat per brev att inget giltigt skäl finns för byte.
- 430/2013 Missnöje med beslut och biståndshandläggare.
Åtgärd: Besvarat per brev med information om att överklaga beslut även fått ny handläggare.
- 443/2013 Missnöje med beslut.
Åtgärd: Informerats om att överklaga beslut. Pågående utredning sker på inkommen ansökan om personlig ass.
- 444/2013 Missnöje med handläggare och önskemål om byte av SDF.
Åtgärd: Besvarat per brev att rätt säker bedömning skett och att myndighetsansvaret går över till annan SDF.

- 459/2013 Klagomål på att inga bra handläggare finns i Skärholmen.
Åtgärd: Inlämnat anonymt.
- 462/2013 Klagomål på att inte nå sin handläggare för beslut.
Åtgärd: Kontakt med klient som fått ny nybesöks tid.
- 484/2013 Synpunkt Beröm till biståndsbedömare inom äldreomsorgen.
Åtgärd: Ingen åtgärd
- 487/2013 Klagomål på att inte nå sin biståndsbedömare.
Åtgärd: Kontakt tagits samma dag som klagomålet inkom och hembesök inbokat.
- 496/2013 Klagomål på verksamhet på Jobbtorget.
Åtgärd: Klagomålet vidarebefordrat till Jobbtorget för vidare handläggning.
- 505/2013 Dotter missnöjd med moderns biståndshandläggare.
Åtgärd: Samtal skett med dottern och insatserna på gång. Dottern nöjd efter samtal.
- 507/2013 Önskemål om byte av handläggare.
Åtgärd: Samtal skett med handläggare och klienten nöjd med detta.
- 527/2013 Missnöje med biståndshandläggare och önskemål om byte.
Åtgärd: Samtal och information om att överklaga beslut. Inget byte av handläggare föreligger.
- 528/2013 Missnöjd med beslut.
Åtgärd: Information har getts att överklaga beslut.
- 535/2013 Anonymt klagomål på att en boende vanvårdas på en adress i Bredäng.
Åtgärd: Handläggare har sökt på gett namn och personuppgifter, inget är funnet. Ingen åtgärd.

- 539/2013
Klagomål på beslut.
Åtgärd: Samtal och information om att överklaga beslut.
- 545/2013
Klagomål på lång väntetid på beslut.
Åtgärd: Handläggning har skett inom rätt tid och sker alltid skyndsamt.
- 560/2013
Anonymt klagomål på att fakturan kommer försent och inte till pensionsutbetalningen.
Åtgärd: Går ej att besvara eftersom detta inkom anonymt.
- 589/2013
Klagomål på att inte blivit kontaktad av vikarierande boendestödjare.
Åtgärd: Samtal har skett med berörda boendestödjare och boende, rutinerna ska ses över så att inte misstag ska ske.
- 609/2013
Önskemål om byte av handläggare.
Åtgärd: Bitr. enhetschef ringt klient och lyssnat av skäl till byte, besök planeras när handläggare återkommer efter en längre tids semester.
- 611/2013
Missnöje med bemötande av biståndsbedömare.
Åtgärd: Kontakt tagits med klagomålslämnaren.
- 619/2013
Missnöje med att socialtjänsten inte har lämpliga rum/lägenheter för familjer.
Åtgärd: Besvarat per mail att socialtjänsten hjälper till att hitta boende tills man själv hittar bättre lösning.
- 636/2013
Klagomål på ljudvolymen under 127-festivalens nattfotbollsturnering.
Åtgärd: Besvarat per mail om att SDF kommer att se över ljudnivån vid framtida evenemang.
- 644/2013
Önskemål om byte av biståndsbedömare.
Åtgärd: Information har getts om att överklaga beslutet. Byte av handläggare har skett.

- 696/2013 Önskemål om byte av biståndsbedömare.
Åtgärd: Efter samråd har en medhandläggare kopplats till ärendet.
- 710/2013 Klagomål på att inte fått ekonomisk hjälp fast inlämnad ansökan.
Åtgärd: Klient fått avslagsbeslut pga normöverskott, överklagan sänd till FR.
- 729/2013 Klagomål på att inte fått besked angående sin överklagan.
Åtgärd: Informerad om att överklagan är inskickad till FR.
- 730/2013 Klagomål på att inte få tid hos skuld rådgivare.
Åtgärd: Brev om tid har skickats.
- 747/2013 Klagomål på att inte nå sin handläggare.
Åtgärd: Klienten har ej gått att nå per telefon, brev och information har skickats per brev.
- 749/2013 Klagomål på att inte nå sin handläggare.
Åtgärd: Handläggaren blev upptagen av akut besök. Handläggare tagit kontakt med klienten.
- 763/2013 Missnöje med sin gode man.
Åtgärd: Informerad om att kontakta överförmyndarnämnden.
- 764/2013 Missnöje med sin bostödjare.
Åtgärd: Möte har skett med klienten och information har getts om sin möjlighet att avstå från boendestöd.
- 779/2013 Missnöje med att inlämnade handlingar inte når handläggaren.
Åtgärd: Handläggaren har bett klienten om ursäkt för det inträffade och bett att få dessa inlämnade en andra gång.
- 788/2013 Klagomål på att inte kunna nå sin handläggare.
Åtgärd: Handläggaren ej på plats samma dag, inget röstmeddelande in talat.

- Handläggaren har kontaktat klienten och informerat om möjligheten att överklaga beslutet.
- 790/2013
Klagomål på att inte få ekonomisk hjälp i tid.
Åtgärd: Handläggningstiden skedde skyndsamt efter ett nybesök på 2 dagar.
- 809/2013
Klagomål på att inte få någon ekonomisk hjälp.
Åtgärd: Klienten har fått information om möjligheten att överklaga sitt avslagsbeslut.
- 880/2013
Klagomål på att inte få någon ekonomisk hjälp.
Åtgärd: Kontakt och information om vart klienten skall vända sig har getts. Klienten nöjd efter besöket.
- 883/2013
Missnöje med att inte nå sin handläggare för att få besked om utbetalning.
Åtgärd: Klienten har inte gått att nå på sin telefon. Telefonen visade sig vara trasig. Allt utrett efter det.
- 898/2013
Missnöje med sin biståndshandläggare.
Åtgärd: Efter möte har handläggaryte skett.
- 957/2013
Klagomål på privat korttidsboende.
Åtgärd: Uppföljning har skett på plats och information om möjlighet att byta boende har getts. Klagomålet har lämnats för åtgärd på boendet.
- 966/2013
Klagomål på handläggning och beslut.
Åtgärd: Ärendet har gått igenom och har handlagts korrekt och i tid.
- 999/2013
Klagomål på att ansökan gällande korttidsboende inte kommit till handläggaren.
Åtgärd: Ansökan har inte återfunnits, ny ansökan inlämnad där handläggning skedde snabbt.

- 1001/2013 Klagomål på att vårdsamordningen inte har fungerat.
Åtgärd: Enheten beslutar att se över sina rutiner och hantering av ärenden via Webcare.
- 1016/2013 Missnöje med biståndshandläggare och handläggning.
Åtgärd: Ärendet handlagt korrekt. Beslut har överklagats till Förvaltningsrätten som fastställt SDN beslut.
- 1022/2013 Missnöje med handläggare.
Åtgärd: Socialsekreteraren har bett om ursäkt och socialsekreteraren och klienten har haft nytt besök.
- 1027/2013 Klagomål ang. beslut och handläggning för makar på korttidsboende.
Åtgärd: Brukaren fått utökade insatser på natten och ärendet handläggs vidare skyndsamt.

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: Enhetschefen varit i kontakt med brukaren.

- 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.
- 427/2013 Klagomål på kommunens hemtjänst.
Åtgärd: Ärendet avslutat och öppnat som lex Sarah.
- 604/2013 Klagomål från Huddinge Sjukhus (Akutmottagningen) om att inget aktuellt telefonnummer fanns på det kontakt kort som följde med patienten.
Åtgärd: Svar per brev. Oklart om pappren skickades med ambulansen. Rutinerna ska ses över.
- 614/2013 Klagomål på portion och sammansättning av hemlevererade matlådor. Tycker även att handlingen fungerar dåligt.
Åtgärd: Kontakt har tagits med köket och planerare på hemtjänsten.
- 621/2013 Klagomål på att det röks och fimpas utanför trygghetsboende.
Åtgärd: Det finns fler utförare i huset och anhöriga till de boende. Samtal sker med kommunens personal om olämpligheten att röka utanför porten.
- 838/2013 Klagomål på att anhörig ej fått hjälp vid påringning och att anhörig även faller ofta.
Åtgärd: Anhörig fått hjälpmedel vid sängen och möte har skett med anhörig.
- 864/2013 Klagomål på att anhörig ej blivit mött efter taxifärd.
Åtgärd: Ärendet avslutat men öppnats som en lex Sarah utredning.
- 867/2013 Klagomål på boende och ej genomförd genomförandeplan.
Åtgärd: Handläggning pågår.

- 873/2013 Klagomål på att anhörig ej blivit ledsagad till bokade läkarbesök.
Åtgärd: Ärendet avslutat men öppnats som en lex Sarah utredning.
- 971/2013 Klagomål på att städning ej blivit utförd pga sjukdom, vill ha avdrag för detta på fakturan.
Åtgärd: Avvikelse för 1 städning har gjorts. Kunden nöjd.
- 1026/2013 Klagomål på LSS-boende.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 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: Besvarat per brev som delats ut personligen till föräldrarna på förskolan.

- 370/2013
Klagomål på personal vid förskolan Odd Fellowsväg.
Åtgärd: Fadern lämnat klagomålet på ett bord i personalrummet, detta medförde att ärendet inte handlagts skyndsamt. Barnet har nu slutat och börjat i skolan. Personalen har sett över sina rutiner kring klagomålshanteringen.
- 382/2013
Klagomål på förskolan Vårbergsplan 22.
Åtgärd: Besvarat per brev till förälder och även besök med föräldern har skett på förskolan.
- 383/2013
Klagomål på Söderholmsskolan.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Utbildningsförvaltningen.
- 587/2013
Barn skadat på kollo och fick avbryta vistelsen.
Åtgärd: Stadsdelsförvaltningen har beslutat att återbetala kolloavgiften.
- 837/2013
Klagomål på att läkarintyg ej kommit handläggare tillhanda.
Åtgärd: Kontakt togs per telefon och allt löste sig.

INKOMNA SYNPUNKTER I SYNPUNKTSPORTALEN

2013-09-30 - 2013-12-31

Under hösten 2013 startades stadens nya handläggarsystem för inkomna felanmälningar, klagomål och förslag gällande Stockholms stads utemiljö. Felanmälan handläggs direkt av trafikkontorets tjänstemän. Inkomna synpunkter, klagomål, beröm, idéer och frågor skickas vidare från trafikkontoret och handläggs på stadsdelsförvaltningen av avdelningen för stadsutveckling.

Under 2013 inkom 8 klagomål, 3 frågor och 1 beröm.

Från och med 2013-12-01 ska till stadsdelen inkomna synpunkter, klagomål, beröm, idéer och frågor gällande stadsmiljö enbart registreras i synpunktportalen och inte i diariet.

Ärende-nummer	Kategori	Kommentar och åtgärd
KC-946040	Klagomål	Överfulla papperskorgarna längs med hela parken (Concordiaparken) ner mot T-banestationen skräp ligger spridda runt om. Platsen borde städas oftare. Åtgärd: Kontakt med Egen regi, vilja just tömt papperskorgarna och städat platsen när ärendet kom in.
KC-953105	Beröm	Jag anmälde igår att ett träd blåst omkull och låg tvärs över gång- cykelvägen som går mellan Borgmästare Skyttes Park och Sättrastrandsbadet. Idag när jag passerar är det upp/avsågat och flyttat. Tack för snabb hantering.
KC-964531	Fråga	Nerfällda träd med bara stubbar kvar. Kartposition: 44 meter sydväst om Gröna Stugans Väg 17. Svar: Pilarna var i dåligt skick och höll på att rasa. Inga nya kommer att planteras enligt Egen regi.

KC-966936	Klagomål	Löv ligger på parkvägarna i Bredäng vilket gör det halt på parkvägarna. Föreslår att ni sopar gångvägarna snarast. Åtgärd: Egen regi är igång med att blåsa bort löv i Bredäng. Aktuell plats kommer att städas inom kort.
SYsdf_20131118_0901_001	Klagomål	Skräpigt i slutningen norr om Vårholmsbackarna. Åtgärd: Skräpet kommer plockas bort under dagen av Egen regi.
SYsdf_20131118_0859_001	Klagomål	Skräpigt, 393 meter öster om Skärholmsgången 2 Åtgärd: Ärendet vidarebefordras till Huddinge kommun då det är deras mark.
SYsdf_20131121_1038_001	Fråga	Stängsel, fanerskivor och värmerör, cement och byggmaterial vid Lillholmskolan Åtgärd: Stängsel, fanerskivor och värmerör, cement och byggmaterial som finns vid Lillholmskolan tillhör byggarbetsplatsen. Ärendet är vidarebefordrat till SISAB som ansvarar för platsen.
SYsdf_20131122_1416_001	Klagomål	Ingen belysning på den relativt nyanlagda konstgräsplanen vid Bredängs bollplan. Belysningen funkar inte vid gungorna bredvid heller. Åtgärd: Entreprenören som installerat ljuset (One Nordic) är kontaktad och ska åtgärda snarast.
KC-1000132	Klagomål	Problem med tältande personer i skogen utanför Stensättravägen 13. Nedskräpningen i denna skogsdunge ökar för varje dag. Otrygghet kring platsen. Åtgärd: Stadsdelsförvaltningen inleder samordnade insatser under dagen och tar kontakt med polis och socialförvaltningen. När detta är gjort kommer städning att ske på platsen.

KC-1026565	Klagomål	<p>Campingplatsens parkering har blivit en sopstation, slaktning av bilar, sovande människor i bilarna detta innebär att bilarna står och går på tomgång timvis. Skapar otrygghet.</p> <p>Åtgärd: Flera liknande ärenden har kommit in. Samverkan kring bosättningar drog igång samma vecka. Medborgaren informerad.</p>
KC-1026564	Klagomål	<p>Anmälan om bosättningar vid Sättra båtklubb. Trafik till och från denna plats. En stenbumling eller liknande behövs vid bron vid Sättrastrandsbadet, så att bilar inte kan köra över bron och bort mot badet.</p> <p>Åtgärd: Sten dit lagd dagen efter anmälan. Medborgaren kontaktad via telefon. Samverkan om bosättningar drog igång samma vecka.</p>
KC-1007188	Fråga	<p>Mycket skräp och efterlämningar av boplatser, finns för närvarande ett antal tält högre upp mot Ekholmsvägen. Dålig återkoppling från stadsdelsförvaltningen vad som sker.</p> <p>Åtgärd: Arbete med att städa kring boplatser pågår i stadsdelen. Samarbete med Socialtjänsteförvaltningen, Kronofogden, Trafikkontoret, Polisen och Egen regi pågår Ingen kontaktuppgift finns för återkoppling. Avdelningen för stadsutveckling har uppmärksammat svårigheter med att kommunicera med förslagsställare i synpunktportalen. Handläggare mejlar nu från sina egna mejladresser och klipper in kommunikationen i systemet.</p>