

## **SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2014. INKOMNA UNDER PERIODEN 2014-01-01 – 2014-04-30.**

Vi har ett väl inarbetat sätt att hantera klagomål. Vår inställning är att klagomål bidrar till verksamhetsutveckling. Klagomålshandlingens gång är att varje klagomål oavsett källbärande, 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 6 klagomål och 8 synpunkter. Avdelningen Medborgarservice har åtgärdat de klagomål som varit möjliga att åtgärda. Vi är glada över att tre medborgare varit mycket nöjda med våra medarbetare och den nya inredningen på Medborgarkontoret.

### **Socialtjänsten**

Socialtjänsten har fått in 11 klagomål. Fem av de inkomna klagomålen gäller missnöje med handläggning eller beslut, där ett av klagomålen är överklagat till förvaltningsrätten och där beslut/dom väntas in. Två av klagomålen avser tolkuppdrag, där socialtjänsten i ett av fallen gjort en avvikelserapportering till tolkförmedlingen. Tre av klagomålen gäller verksamhet som inte förvaltningen styr över. Handläggning pågår i ett av klagomålen och har ännu inte besvarats. Nio av klagomålen har besvarats och åtgärdats. Ett klagomål har inkommit anonymt och har inte gått att besvara.

### **Äldre och funktionshindrade**

Äldre och funktionshindrade har fått in 4 klagomål. Målet är att 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. I två av de fyra inkomna

klagomålen pågår handläggning. De övriga är åtgärdade och den klagande är nöjd med den återkoppling som skett.

### Förskola och fritid

Förskola och fritid har fått in 3 klagomål.

Avdelningen förskola och fritid har fått totalt tre klagomål/synpunkter/önskemål som berört den kommunala förskoleverksamheten. Ett klagomål gällde att ingen personal fanns på förskolan vid lämnande av barn på morgonen. Svar till föräldrarna är att förskolan ska säkerställa att personal finns på plats vid öppning, även vid sjukdom. Ett av klagomålen gällde maten och ett gällde smitta i två förskolor. Dessa frågor har diskuterats med personal.

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

Stadsutveckling har fått in 22 klagomål, 10 frågor, 2 idéer och 1 beröm som handläggs via Synpunktportalen. Förutom detta har 2 klagomål och 1 synpunkt inkommit.

Spridningen på synpunkter och klagomål till avdelningen är stor och gäller såväl parkskötsel, skadegörelse, pågående projekt och arbeten, samt service i form av 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. För de ärenden som inte är avslutade pågår dialog antingen med synpunkt/klagomålslämnaren eller med utomstående aktör, 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.

| 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:** Handläggning pågår.
- 476/2014 Synpunkt  
Medborgare som önskar låda för deklARATIONER på Medborgarkontoret.  
**Åtgärd:** Handläggning pågår.

### 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:** Handläggning pågår.
- 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 anmälaren, även tolkförmedlingen kontaktades direkt efter besöket.

### 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:** Handläggning pågår.

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.

### 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).

### 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:** Handläggning pågår.

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 Örnerget. 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 Mälarhöjdsbadet.  
**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 Sätterskogens 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.

## SAMMANSTÄLLNING AV ÅTGÄRDADE SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2013

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

### Stadsutveckling

|          |  |  |
|----------|--|--|
| 690/2013 |  | Klagomål på att det har blivit vildvuxen grönska längs gatan och på trottoarer på Våruddsringen.<br><b>Åtgärd:</b> Efter att SDF fått mandat från Trafikkontoret så har SDF fällt träd och slyröjt. Medborgaren nöjd med åtgärderna. |
| 802/2013 |  | Klagomål på att det inte finns något räcke att hålla sig i eftersom backen är brant.<br><b>Åtgärd:</b> Meddelat medborgaren att klagomålet är vidarebefordrat till Stadsbyggnadskontoret.  |
| 939/2013 |  | Hänvisning till Dnr 690/2013 (dublett)<br><b>Åtgärd:</b> Åtgärdat.   |

### Äldre och funktionshindrade

|           |  |  |
|-----------|--|--|
| 867/2013  |  | Klagomål på boende och ej genomförd genomförandeplan.<br><b>Åtgärd:</b> Handläggning pågår |
| 1026/2013 |  | Klagomål angående förhållanden vid LSS-boende.<br><b>Åtgärd:</b> Handläggning pågår        |