

SKÄRHOLMENS STADSDELSFÖRVALTNING

SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2014. INKOMNA UNDER PERIODEN 2014-05-01 – 2014-08-31.

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.

Medborgarservice

Medborgarservice har fått in 2 klagomål och 1 synpunkter.

Medborgarservice har förbättrat rutiner runt klagomålshandlingen och ska genomföra ett förslag som lämnats av en medborgare.

Socialtjänsten

Socialtjänsten har fått in 12 klagomål.

Socialtjänsten har under maj-augusti fått in tolv klagomål. Elva av de inkomna klagomålen gäller missnöje med handläggning eller beslut. Ett av klagomålen avser missnöje då de inte fått återkoppling från förvaltningen angående den höjda kostavgiften. Handläggning pågår i tre av klagomålen och har ännu inte besvarats. Nio av klagomålen har besvarats och åtgärdats. Ett klagomål har inkommit anonymt.

Äldre och funktionshindrade

Äldre och funktionshindrade har fått in 2 klagomål.

Under perioden har ett klagomål inkommit gällande bristande hantering av brukarens medicinering. Klagomålet har åtgärdats genom att enhetschefen i dialog med anhörig förbättrat rutinen för medicinering samt revidering av rutiner för medicinering. Ett ärende handlade om bristande bemötande och har åtgärdats. Återkoppling till den klagande har skett.

Förskola och fritid

Förskola och fritid har fått in 1 klagomål.

Avdelningen förskola och fritid har fått ett klagomål som gäller personals avserande på förskola. Utredning pågår.

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

Stadsutveckling har fått in 63 klagomål och 2 synpunkter.

Stadsutveckling har fått in eller lagt in samtliga synpunkter och klagomål via synpunktportalen. Under perioden har 1 beröm, 26 felanmälningar, 20 frågor, 1 idé och 17 klagomål inkommit. Variationen på anmälningarna är stor, en tredjedel sorteras in under rubriken övrigt. Av resterande anmälningar har fyra områden vardera fler än 5 anmälningar under perioden. Det gäller grönområden, parklekar, städning och träd. Samtliga ärenden är omhändertagna och avslutade. Alla synpunktslämnare som begärt återkoppling eller lämnat kontaktuppgifter har kontaktats och åtgärder har utförts alternativt lagts in i avdelningens årshjul för åtgärd senare under året.

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

Medborgarservice

| | | |
|----------|----------|--|
| 517/2014 | Synpunkt | Önskemål om en barnhörna på Medborgarkontoret. Åtgärd: Ringt förslagsställaren och tackat för tipset. |
| 575/2014 | | Klagomål på att alla brev öppnas i receptionen för att stämplas. Åtgärd: Informerat medborgaren om att vid inlämnande av brev med sekretess, så öppnas inte brevet utan kuvertet stämplas. |
| 649/2014 | | Klagomål på att datastolarna på MBK är varma och borde bytas till tygklädsel. Åtgärd: Förslagsställaren anonym. Ska tänkas på vid ev. inköp av nya stolar. |

Socialtjänst

| | | |
|----------|--|---|
| 512/2014 | | Klagomål på beslut och handläggare på ekonomiskt bistånd. |
|----------|--|---|

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

- 661/2014 Klagomål på handläggning och biståndsbeslut.
Åtgärd: Brukaren uppringd och informerad om sin möjlighet och rätt att överklaga beslutet.
- 698/2014 Klagomål på handläggare och önskemål om byte.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 937/2014 Klagomål från brukare på att taxibolag har bytts ut för vardagliga resor.
Åtgärd: Kontakt tagits med brukaren och rutiner för dessa förändringar har upprättats.
- 958/2014 Klagomål på att inte nå handläggare.
Åtgärd: Handläggning pågår.

Äldre och funktionshindrade

- 582/2014 Klagomål på handläggare.
Åtgärd: Klagomålet gått genom med berörda, och att korrekt bemötande är av vikt.
- 638/2014 Klagomål gällande brist i hantering med en brukares medicinering.
Åtgärd: Kontakt tagits med anhörig. Enhetschef har säkerställt delegationslistor och sett över rutinerna.

Förskola och fritid

- 687/2014 Klagomål på att personalens agerande på förskolan Lejonklippan.
Åtgärd: Handläggning pågår.

Stadsutveckling (Synpunktportalen)

SAMMANSTÄLLNING AV ÅTGÄRDADE SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2013

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

Äldre och funktionshindrade

867/2013

Klagomål på boende och ej genomförd genomförandeplan.
Åtgärd: Kontakt tagits per telefon och möte har skett med genomgång av klagomålet. Boende och godman nöjd efter genomgången.

1026/2013

Klagomål angående förhållanden vid LSS-boende.
Åtgärd: Samtal har skett med föräldrarna och stödinsatserna har strukturerats upp. Boende och föräldrar är nöjda.

SAMMANSTÄLLNING AV ÅTGÄRDADE SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL UNDER PERIODEN 2014-01-01 – 2014-04-30

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

Medborgarservice

| | | |
|----------|----------|--|
| 475/2014 | Synpunkt | Medborgare skulle vilja använda en adress – guest.stockholm.se Åtgärd: Telefonsamtal till medborgaren för att informera att SDF arbetar för att kunna erbjuda samma fria Wi-Fi som biblioteket har, medborgaren tycker det vore bra. |
| 476/2014 | Synpunkt | Medborgare som önskar låda för deklARATIONER på Medborgarkontoret. Åtgärd: Har ringt medborgaren och meddelat att SDF skickat synpunkten vidare till Skatteverket, medborgaren nöjd med detta. |

Socialtjänst

| | | |
|----------|--|--|
| 066/2014 | | Missnöje med handläggning och biståndsbedömare. Åtgärd: Nytt beslut fattat, brukaren nöjd med de insatser som ges och sin handläggare. |
|----------|--|--|

Äldre och funktionshindrade

| | | |
|----------|--|--|
| 016/2014 | | Klagomål på hemtjänsten i Skärholmen. Åtgärd: Handläggning pågår. |
| 038/2014 | | Klagomål på boende och personal. Åtgärd: Enhetschef har haft kontakt med boende och arbetat fram hur boende bättre ska trivas. |

Stadsutveckling

396/2014

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

Åtgärd: Handläggning pågår.

Synpunktsportalen (Stadsutveckling)

KC-117536

Fråga: Fråga om mark och lagstiftning.

Åtgärd: Ärendet gäller otillåten markexploatering och har avslutats i synpunktsportalen, men hanteras vidare av exploateringskontoret och stadsbyggnadskontoret.

KC-1154729

Beröm: Medborgare tackar för papperskorgar och snabb städning.

KC-1153094

Fråga: Ej sopad gångväg.

Åtgärd: Åtgärdat av parkgruppen.

KC-1157076

Fråga: Ej sopad gångväg.

Åtgärd: Åtgärdat av parkgruppen.

KC-1154683

Klagomål: Nedskräpning.

Åtgärd: Åtgärdat av parkgruppen.

KC-1151925

Fråga: Sand och grus på cykelbana pga schaktarbete.

Åtgärd: Ärendet vidarebefordrat till Miljö-och samhällsbyggnadförvaltningen i Huddinge kommun för åtgärd.

SYsdf_20140517_0912_3270

Felanmälan: Trasig vägg bestruken med bajs i lekstugan på Gröna stugans väg.

Åtgärd: Vidarebefordrats till ansvarig entreprenör.

SYsdf_20140517_1848_3276

Felanmälan: Anmälan om liggande träd.

Åtgärd: Trädet ligger i Sätmaskogens naturreservat och tillför naturvärden trots att det inte längre står rakt. Dialog förd med medborgaren.

- SYsdf_20140519_1154_3324
Felanmälan: Anmälan om fallande träd samt risk för att fler faller.
Åtgärd: Kontrollerat av enreprenör, ingen omedelbar fara men trädet ingår i en riskinventering som följs upp över tid.
- KC-1170523
Fråga: Fråga om plantering av träd på ängarna.
Åtgärd: Besvarat och hänvisat till information om planteringen av träd i Stockholms stad. Trafikkontorets projekt.
- KC-1173635
Klagomål: Nedskräpning
Åtgärd: Marken är fastighetsmark. Ärendet är vidarebefordrat till fastighetsägaren Stockholmshem.
- KC-1175330
Klagomål: Medborgare blir störd av helgstädning utanför Bredängsskolan.
Åtgärd: Ärendet vidarebefordrat till ansvarig fastighetsägare.
- SYsdf_20140527_1207_3691
Felanmälan: Fulla papperskorgar runt Vårbergstoppen.
Åtgärd: Papperskorgar tömda.
- KC-1155608
Idé: Fylla på med asfalt runt en brunn i Vårberg.
Åtgärd: Läggs in i planeringen.
- KC-1171848
Fråga: Fråga om grävningar och planteringar på ängarna.
Åtgärd: Besvarat och hänvisat till information om planteringen av träd i Stockholms stad. Trafikkontorets projekt.
- KC-1188807
Fråga: Olåst vägbom
Åtgärd: Nytt lås monteras dit
- SYsdf_20140610_0756_4064
Felanmälan: För högt gräs vid en bänk.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret.
- SYsdf_20140610_0756_4065
Felanmälan: För högt gräs vid en bänk.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret.
- SYsdf_20140610_0832_4067
Felanmälan: För högt gräs vid en bänk.

- Åtgärd:** Vidarebefordrat till Trafik Stockholm.
- KC-1192623 **Klagomål:** Fråga om gräsklippning i Vårberg. Fulla papperskorgar.
Åtgärd: Åtgärdat av parkgruppen.
- KC-1192656 **Fråga:** Fråga om planteringar mellan Sättra och Skärholmen.
Åtgärd: Besvarat och hänvisat till information om planteringen av träd i Stockholms stad. Trafikkontorets projekt.
- KC-1192650 **Klagomål:** Medborgare vill ta ned ett träd. Risk för allergi.
Åtgärd: Varit i kontakt med medborgaren samt tittat på platsen. Trädet blir kvar.
- KC-1146825 **Fråga:** Önskar papperskorg med lock.
Åtgärd: Stadsdelsförvaltningen söker fastighetsägare för att lämna önskemålet vidare.
- KC-1195523 **Klagomål:** Oklippt gräsmatta
Åtgärd: Åtgärdat av parkgruppen.
- SYsdf_20140614_0803_4227 **Felanmälan:** Trasiga lekställningar i lekpark i Bredäng.
Åtgärd: Farliga delar monteras ned. En ny lekställning kommer 2015.
- KC-1197048 **Felanmälan:** Trasiga lekställningar i lekpark i Bredäng.
Åtgärd: Trasiga lekställningar tas bort.
- KC-1191838 **Felanmälan:** Önskemål om farthinder eller förbud mot mopedkörning i Vårberg.
Åtgärd: Frågeställning intagen i övrig planering. Polisen underrättad.
- SYsdf_20140617_1320_4333 **Felanmälan:** Metallskåp under gång-och cykelbro.
Åtgärd: Ärendet skickat till Trafikkontoret.
- KC-1200569 **Klagomål:** Upprustning av lekparken Kulan

- Åtgärd:** Förvaltningen lagar det som är trasigt. Övriga önskemål läggs till i aktivitetslistan för eventuella framtida investeringar.
- KC-1198983 **Klagomål:** Oklippt gräs
Åtgärd: Gräset kommer att klippas enligt parkgruppens schema.
- KC-1205028 **Klagomål:** Beskärning av buskar. Saknar utlovad soffa.
Åtgärd: Vidarebefordrat till parkgruppen som har börjat beskära. Kontakt med markentreprenör angående soffan.
- KC-1203687 **Klagomål:** Önskemål om farthinder eller gupp på Idholmsvägen.
Åtgärd: Kontakt med medborgaren. Farthinder sätts upp i slutet på sommaren.
- KC-1205789 **Klagomål:** Fel ilagda bryggor och avsaknad av badstege Sättrastrandsbadet.
Åtgärd: Åtgärdat av entreprenör.
- SYsdf_20140625_0946_4502 **Felanmälan:** Trasigt fäste till klätternät.
Åtgärd: Vidarebefordrat till Trafikkontoret.
- SYsdf_20140627_1257_4561 **Felanmälan:** Glömt att asfaltera gång- och cykelväg
Åtgärd: Läggs in för åtgärd efter avslutad entreprenad.
- SYsdf_20140702_1404_4660 **Felanmälan:** Nedskräpning
Åtgärd: Åtgärdat.
- SYsdf_20140702_1417_4661 **Felanmälan:** Skrotbilar
Åtgärd: Vidarebefordrat till trafikkontoret.
- KC-1217912 **Klagomål:** Fråga om planteringar mellan Sättra och Skärholmen.
Åtgärd: Besvarat och hänvisat till information om planteringen av träd i Stockholms stad. Trafikkontorets projekt.
- SYsdf_20140710_1435_4847 **Felanmälan:** Grus på asfalterad gång vid Mälarhöjdsbadet.

- Åtgärd:** Åtgärdat.
- SYsdf_20140717_1755_5001
Felanmälan: Glassplitter i gräset.
Åtgärd: Omhändertaget och åtgärdat.
- SYsdf_20140721_1104_5048
Felanmälan: Avsliten elkabel i elljusspåret
Åtgärd: Åtgärdat av entreprenör.
- SYsdf_20140722_0904_5074
Felanmälan: Trasig snurra vid lekställning i Sättradal. Nedskräpning.
Åtgärd: Åtgärdat.
- SYsdf_20140727_1024_5172
Felanmälan: Ej fungerande linbana.
Åtgärd: Kontrollerat och åtgärdat.
- KC-1221278
Fråga: Fråga om cykelrondell i cykelbana.
Åtgärd: Dialog förts med frågeställaren. Ingen åtgärd.
- KC-1224630
Fråga: Vattentillförsel i duscharna bör ses över.
Åtgärd: Entreprenör kontaktad och fel undersökt och åtgärdat.
- KC-1243894
Fråga: Utebliven tömning av papperskorgar.
Åtgärd: Förvaltningen ser över papperskorgarna.
- KC-1192360
Fråga: Vattnet i Sättradalsparken är ej igång.
Åtgärd: Kontaktat entreprenör. Kommer att åtgärdas.
- KC-1197391
Klagomål: För hög musik på Sättradagen.
Åtgärd: Kommer att föra en diskussion med arrangörerna inför nästa års Sättradag.
- KC-1117536
Fråga: Staket har satts upp på mark som ägs av kommunen.
Åtgärd: Ärendet har vidarebefordrats till exploateringskontoret som äger frågan. Ärendet följs upp.

- KC-1246791
Fråga: Efterlyser skyltar för hundförbud och kopplingstvång på Sättrastrandsbadet och Sättraskogen.
Åtgärd: Behovet noterat, nya skyltar tas fram till 2015.
- SYsdf_20140806_1413_5451
Fråga: Almsjuka träd.
Åtgärd: Samtal inledda med miljöförvaltningen. Åtgärd finns med i detaljerat skötselprogram som tas fram av förvaltningen.
- SYsdf_20140806_1419_5452
Felanmälan: Dålig lukt på Svanholmsvägen.
Åtgärd: Vid återkoppling var lukten borta.
- KC-1248213
Fråga: Nedskräpning
Åtgärd: Åtgärdat.
- SYsdf_20140806_1735_5459
Felanmälan: Krossat glas på gång-och cykelväg
Åtgärd: Åtgärdat.
- SYsdf_20140807_1141_5480
Felanmälan: Brunnslöck förflyttats till buskarna.
Åtgärd: Vidarebefordrat till trafikkontoret.
- SYsdf_20140807_1608_5489
Felanmälan: Överfull papperskorg
Åtgärd: Åtgärdat.
- SYsdf_20140810_2044_5541
Felanmälan: Motorcrosscyklar kör på gångväg.
Åtgärd: Trafikkontoret och polisen underrättade. Hinder uppsatta i Skärholmen.
- SYsdf_20140811_1939_5591
Felanmälan: Trasig bänk vid Bredängsbadet.
Åtgärd: Åtgärdat.
- KC-1255151
Fråga: Røjning av träd och buskar.
Åtgärd: Platsen ses över.
- SYsdf_20140817_1041_5729
Felanmälan: Nedskräpning
Åtgärd: Åtgärdat.

- KC-1259740 **Fråga:** Papperskorgar efterfrågas
Åtgärd: Förvaltningen ser över placeringen av papperskorgar.
- KC-1253004 **Fråga:** Igenväxt fastighet.
Åtgärd: Diskussion förs med fastighetsägaren.
- KC-1268537 **Klagomål:** Nedskräpning vid bostadsrättsförening
Åtgärd: Informerat klagomålslämnaren att det är fastighetsägarens ansvar.
- KC-1252775 **Klagomål:** Efterfrågar styröjning och rensning av ogräs.
Åtgärd: Läggs in i planeringen
- KC-1213732 **Klagomål:** Ogräs
Åtgärd: Inlagt i planeringen
- KC-1273986 **Fråga:** Efterfrågar skyltar till perennparken samt informationsskyltar om växterna.
Åtgärd: Skyltar håller på att tas fram.