

Kvalitetsgaranti - Medborgarservice

Välkommen till Medborgarkontoret!

Du är viktig för oss.

Vi vill att du ska känna dig välkommen på Medborgarkontoret.

Vi förstår att du vill uträtta dina ärenden så snabbt som möjligt och få rätt information.

ENHETSMÅL

Du ska bli bra behandlad på Medborgarkontoret

Om du har svårt med svenska språket lyssnar vi noga tills du förklarat vad du vill.

Samhällsvägledarna visar dig hur du ska göra och var du hittar svar på din fråga.

När vi vet att din fråga behöver besvaras av någon annan berättar vi vem du ska kontakta.

RÄTTELSE

Om du inte är nöjd med hur du blivit behandlad ber vi dig att tala om det för en medarbetare eller skriva vad du tycker och lämna det till oss.

Då ringer eller skriver chefen till dig för att få veta mera och hur vi kan förbättra arbetet.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Det är viktigt för oss att få veta vad du tycker.

Det hjälper oss att förbättra vårt arbete.

Alla synpunkter och klagomål registreras och chefen skriver ner vad som gjorts.

VILL DU VETA MER?

Ta kontakt med mig!

Jag lyssnar gärna på vad du har att säga och berättar mer om hur vi jobbar.

Skärholmen 2016-01-11

Ragnhild Stamsäter
enhetschef

Skärholmens stadsdelsnämnd

Postadress: Box 503, 127 26 Skärholmen

Besöksadress: Box 503, 127 26 Skärholmen

Telefon: 08-508 24 050

E-post: ragnild.stamsater@stockholm.se

Denna garanti godkändes av
nämnden/förvaltningen 2016-01-28

Kvalitetsgaranti - Stadsutveckling

Utifrån politiska beslut och med kompetent personal är vår uppgift att bidra till och vidmakthålla goda förutsättningar för Skärholmens utveckling. Vår strävan är en stadsdel som är trygg, välskött, tillgänglig, långsiktigt hållbar och tilltalande för alla.

I egenskap av remissinstans påverkar vi plan- och trafikfrågor och vi fungerar som verksamhetsstöd i lokal- och säkerhetsfrågor. En viktig del i vårt arbete är samordning och samarbete med andra aktörer i samhället.

ENHETSMÅL

Medborgarna upplever att park- och grönområden är trygga och välskötta.

För att medborgare ska uppleva att park- och grönområden är trygga och välskötta kommer vi bland annat att öka arbetsinsatsen gällande trimning, slyröjning och belysning samt fortsätta arbeta för att minska dumpningarna av avfall i området och öka möjligheterna till stadsodling. Vi kommer också att bevaka trygghetsaspekten vid nybyggnation och ta tillvara medborgarnas synpunkter på trygghets- och trivselskapande åtgärder. För ett renare Skärholmen kommer vi att förbättra möjligheterna till hållbar sophantering och öka antalet tömningar av papperskorgar. Vi kommer att genomföra förändringar av gräsklippning för att öka frekvensen på prioriterade ytor samt avsätta ytor för ängsmark. Vi kommer att anlita ungdomar som får sommarjobb i stadens regi till bland annat städning av stränder och badplatser. När medborgare rapporterar nedskräpning åtgärdas detta snarast. Parkpersonalen anmäler klotter och skadegörelse så snart det uppmärksammas. Det dagliga arbetet prioriteras och planeras också utifrån medborgarnas felanmälningar och synpunkter.

Spontanidrottsplatser och motionsanläggningar inom stadsdelsnämndsområdet attraherar både flickor/kvinnor och pojkar/män.

För att spontanidrottsplatser och motionsanläggningar inom stadsdelsnämndsområdet ska attrahera både flickor/kvinnor och pojkar/män kommer vi att ta fram könsuppdelad statistik över besökare på en spontanidrottsplats och genomföra åtgärder för att öka andelen kvinnor. Nya spontanidrottsplatser ska så långt det är möjligt placeras intill befintliga ordnade och/eller belysta platser för en hög trygghetsfaktor. Vid samverkan med externa aktörer, till exempel med förening, ställer vi krav på höga ambitioner kring jämställdhet hos samverkanspartnern.

Medborgare som har kontakt med avdelningen blir väl bemötta

För att medborgare som har kontakt med avdelningen ska uppleva att de blir väl bemötta lägger vi stor vikt vid ett professionellt och vänligt sätt i vår kommunikation. Vi ger snabb återkoppling och har som mål att medborgarnas behov och önskemål ska tillgodoses inom ramen för uppdraget och antagna riktlinjer. Vid nekande svar till medborgarna ska en god förklaring ges så att medborgaren upplever sig tagen på allvar och lyssnad på även om ingen åtgärd vidtagits.

Stadsdelsnämndsområdets parker och rekreatiomsområden är tillgängliga.

För att medborgare ska uppleva att parker och rekreatiomsområden är tillgängliga verkar vi för att enkelt avhjälpta hinder och exkluderande design identifieras och byggs bort samt för fler offentliga toaletter i park- och naturmiljö.

Tillsammans med rådet för funktionshindersfrågor ska vi ta fram material om tillgänglighet till näringsidkare i centrummiljö och genomföra en tillgänglighetsvandring tillsammans med barn och unga med funktionsnedsättning.

Medborgarna har goda möjligheter att påverka och ta ansvar för sin närmiljö.

För att medborgare ska uppleva att de har goda möjligheter att påverka och ta ansvar för sin närmiljö ska vi ge information om aktuella parkupprustningar och förvaltningens ansvarsområden avseende stadsmiljö genom att se till att informationen finns lättillgänglig och uppdaterad på stadens webbplats. Vi ska arbeta med medborgardialog och dialogprocesser gällande byggprojekten inom ramen för satsningen "Fokus Skärkolmen" samt verka för att medborgarbudget testas i en utvald park.

RÄTTELSE

Vi vill leva upp till våra åtaganden. Om du anser att vi inte lyckas med det så vill vi att du genast berättar det för oss så att vi kan se över våra rutiner och prioriteringar för att på bästa sätt rätta till det som felats. Alla klagomål dokumenteras och tas upp till diskussion varefter vi ser till att de snarast åtgärdas. Regelbunden information ges till ledningen och stadsdelsnämndens politiker om vilka klagomål som inkommit.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att det skall vara god kvalitet i verksamheten. Vi välkomnar dina synpunkter, de är viktiga för oss i vårt arbete! Du kan framföra såväl klagomål som andra synpunkter till vår avdelningschef Susanne Leinsköld på telefonnummer 08-508 24 018. En blankett som kan vara till hjälp för förslag, klagomål och synpunkter finns på medborgarkontoret eller kan hämtas på Stockholms stads hemsida

www.stockholm.se eller via länken:
<http://www.stockholm.se/TrafikStadsplanering/Gator-och-torg/Felanmalan/>

Om du inte är nöjd med ditt svar eller anser att svar uteblivit på klagomål eller synpunkter är du alltid välkommen att ta kontakt med oss.

VILL DU VETA MER?

Kontakta Susanne Leinsköld
Chef stadsutveckling

Adress: Bodholmsplan 2, 127 26 Skärholmen
Telefon: 08-508 24 018
E-post: susanne.leinskold@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2016-01-28