

SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2016. INKOMNA UNDER PERIODEN 2016-05-01 – 2016- 08-31 OCH ÅTGÄRDADE 2016-01-01-2016-04-30

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.

Socialtjänsten

Socialtjänsten har fått in 12 klagomål och 1 synpunkt.

Klagomålen handlar om myndighetsutövning och bemötande. 9 av de inkomna klagomålen är åtgärdade. 3 klagomål är under handläggning. I den inlämnade synpunkten får biståndsbedömaren beröm för sitt bemötande.

Äldre och funktionshindrade

Äldre och funktionshindrade har fått in 2 klagomål och 1 synpunkt.

Det ena klagomålet handlade om bemötande av hemtjänstens personal. Samtliga hemtjänstenheter arbetar aktivt med bemötandefrågor och värdegrundsfrågor både genom uppföljningar och på arbetsplatsträffar. Det andra klagomålet handlar om matkostnader för boende på LSS bostad. Samtliga klagomål är åtgärdade eller under utredning. I den inlämnade synpunkten får personal på Eken aktivitetscentrum och stödverksamhet beröm för sitt arbete.

Förskola och fritid

Förskola och fritid har fått in 13 klagomål.

Merparten av inkomna klagomål handlar om vårdnadshavarens upplevelse av brister kring förskolan Ekholmsvägen 192. Klagomålen är även skickade till Skolinspektionen och avdelningen fick i uppdrag att utreda dessa på huvudmannanivå. Avdelningen har genomfört en utredning och upprättat en åtgärdsplan som vårdnadshavare har tagit del av. Uppföljning av åtgärdsplanen sker med förskolans föräldraråd i september. Samtliga klagomål är åtgärdade eller under utredning.

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

Stadsutveckling och Medborgarservice har fått in 69 klagomål och 45 synpunkter. Av dessa är 11 beröm, vilket är det högsta antalet beröm som noterats på många år. Spridningen på synpunkter till avdelningen är stor och kan gälla exempelvis information på medborgarkontoret, nedskräpning, skadegörelse, slyröjning, ogräsrensning, synpunkter på fastighetsägare med mera. Hantering av synpunkter sker alltid skyndsamt och genom dialog med synpunktslämnaren. De ärenden som krävt åtgärd och som rör avdelningens ansvarsområden har åtgärdats av egen personal alternativt entreprenör. Via synpunktportalen kommer även ärenden som inte rör stadsdelsnämndens ansvarsområde, dessa vidarebefordras till rätt instans. Felanmälan syns inte i statistiken då dessa inte styrs till handläggaren på stadsdelsförvaltningen utan direkt till utförande entreprenörer.

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

Socialtjänst

450/2016		Klagomål från anhörig om att inte ha blivit kontaktad då modern flyttades till annat boende. Åtgärd: Handläggning pågår.
529/2016		Klagomål på hur avgiften för hemtjänsten har räknats fram. Åtgärd: Brev skickat till brukare efter att kontroll skett och inga fel vid uträkning skett.
547/2016		Klagomål på att inte nå sin socialsekreterare och vill byta handläggare. Åtgärd: Möte har skett med klienten för vidare planering och uppföljning. Ingen brist på handläggning och tillgänglighet finns, inget handläggbytte sker.
559/2016		Klagomål på biståndbedömning, hemtjänst och hemsjukvård. Åtgärd: Möte med alla inblandade har skett hos brukare och åtgärder är genomförda.
639/2016	Synpunkt	Beröm för bemötande av biståndsbedömare.

- Åtgärd:** Då synpunkten inkom anonymt kan den inte besvaras.
- 648/2016 Klagomål på handläggning och handläggare på Ekonomiskt bistånd och Barnenheten.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 649/2016 Klagomål på handläggning hos socialsekreterare på Barnenheten.
Åtgärd: Möte skett med bägge vårdnadshavarna som även fått information om att kontakta Familjerätten för umgängesfrågan.
- 679/2016 Klagomål på att inte få hjälp man har rätt till av sin handläggare.
Åtgärd: Klienten uteblev från inbokat möte, nytt möte inbokat. Inget skäl för byte av handläggare anses föreligga.
- 712/2016 Klagomål på lång handläggningstid och svårt att få kontakt med biståndsbedömare.
Åtgärd: Inkom anonymt vilket gör det svårt att besvara.
- 715/2016 Klagomål på att inskickad ansökan om personlig assistans kommit bort.
Åtgärd: Biståndsbedömare ringer upp och informerar om att ansökan inte kommit bort utan att den missats att journalföras. Brukaren nöjd efter samtalet.
- 726/2016 Klagomål och oro över att biståndsbedömare beviljat för få timmar inför hemgång till privat utförare.
Åtgärd: Den planerade hemgången är stoppad tillsvidare då ärendet ligger för prövning hos Förvaltningsrätten.
- 738/2016 Klagomål på bemötande av biståndsbedömare och att inte sonen blir beviljas aspbergerboende.
Åtgärd: Kontakt har tagits med anhörig och ursäkt för upplevelsen vid mötet har

getts och information om att ta kontakt om nytt möte för insats.

762/2016

Klagomål på socialsekreterare och handläggning. Önskemål om handlägggarbyte.

Åtgärd: Klienten inbokad på besök med två socialsekreterare för genomgång av sitt ärende. Inga fel har gjorts i ärendet och inga skäl finns för handlägggarbyte.

Äldre och funktionshindrade

640/2016

Klagomål på bemötande av hemtjänstens personal.

Åtgärd: Avdelningschef har fört dialog med anmälaren per telefon. Anmälaren nöjd efter samtalet.

797/2016

Klagomål på för hög uttagen matkostnad för två boende på LSS-bostad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

813/2016

Synpunkt

Beröm till personal på Eken.

Förskola och fritid

448/201

Klagomål på att sitt barn har blivit nypt ett flertal gånger av två andra barn på förskolan.

Åtgärd: Utredning utförd. Uppföljning har skett med förälder.

478/2016

Klagomål på bemötande och att inte bli hörd som förälder av förskolepersonalen.

Åtgärd: Enhetschef har per mail svarat på de frågor som föräldern inte fick svar på.

501/2016

Klagomål på att sitt barn blivit kränkt av annat barn på förskolan.

Åtgärd: Utredning utförd och åtgärdsplan framtagen. Uppföljning har skett med föräldern.

- 504/2016 Klagomål på att oro finns över personal situationen på förskolan Ekholmsvägen.
Åtgärd: Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och ett föräldraråd har skapats.
- 505/2016 Klagomål från föräldrar som är bekymrade över personal situationen på förskolan Ekholmsvägen.
Åtgärd: Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och ett föräldraråd har skapats.
- 517/2016 Klagomål på att inte få information av personalen om hur barnets dag har varit under dagen vid hämtningen.
Åtgärd: Eftersom klagomålet är inlämnat anonymt har det inte gått att återkoppla. Ärendet har tagits upp som information i förskolans ledningsgrupp.
- 530/2016 Klagomål från förälder som är bekymrad över personal situationen på förskolan Ekholmsvägen. Inkommit från Skolinspektionen.
Åtgärd: Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och ett föräldraråd har skapats.
- 531/2016 Klagomål från förälder som är bekymrad över personal situationen på förskolan Ekholmsvägen. Inkommit från Skolinspektionen.
Åtgärd: Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och ett föräldraråd har skapats.
- 532/2016 Klagomål från förälder som är bekymrad över personal situationen på förskolan Ekholmsvägen. Inkommit från Skolinspektionen.
Åtgärd: Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och ett föräldraråd har skapats.
- 533/2016 Klagomål från förälder som är bekymrad över personal situationen på förskolan Ekholmsvägen. Inkommit från Skolinspektionen.
Åtgärd: Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och ett föräldraråd har skapats.

- 534/2016 Klagomål från förälder som är bekymrad över personal situationen på förskolan Ekholmsvägen. Inkommit från Skolinspektionen.
Åtgärd: Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och ett föräldraråd har skapats.
- 624/2016 Klagomål på att ett barn blivit utsatt för kränkning i samband med ett uteblivit teaterbesök.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 634/2016 Klagomål på utebliven övergång från småbarnsavdelning till storbarnsavdelning.
Åtgärd: Utredning utförd och åtgärdsplan framtagen som förälder har delgivits.

Stadsutveckling (Synpunktsportalen) och Medborgarservice

- 469/2016 Klagomål på att ha fått felaktig information på medborgarkontoret om vart hen skulle gå med sitt ärende.
Åtgärd: Återkoppling per telefon: Hen hade ett ärende till Servicekontoret ang. pension blev hänvisad till Hallunda däremot hade hen även andra frågor rörande ekonomi vilket MBK borde ha hjälpt till med. Medborgaren nöjd med återkopplingen
- 570/2016 Klagomål på att inte kunna nå budget- och skuldrådgivaren.
Åtgärd: Medborgaren bokades in på ett besök med enhetschef och där hen också fick hjälp att ringa Kronofogdemyndigheten och lämna sitt klagomål över deras tidigare beslut.
- 585/2016 Klagomål på färdtjänsthandläggning.
Åtgärd: Stadsdelsförvaltningen har inte ansvaret för frågan. Handläggaren har kontaktat sjukhemmet som nu gjort en ny ansökan. Medborgaren är meddelad detta.
- 637/2016 Klagomål på bosättning på Mälarhöjdsbadets parkering.

- Åtgärd:** Stadsdelsförvaltningen hade redan inlett åtgärder för att uppmana personerna att lämna platsen när klagomålet inkom. Husvagnarna borta efter ett fåtal dagar.
- 713/2016 Klagomål på att det saknas toalett vid Johannesdalsbadet.
Åtgärd: Stadsutveckling kommer att titta på möjligheten att ställa ut en portabel toalett till nästa badsäsong 2017.
- 714/2016 Klagomål på att det saknas toalettpapper i toaletterna vid Sättrastrandsbadet.
Åtgärd: Toalettpapper har fyllts på samma dag som klagomålet inkom.
- 734/2016 Klagomål på att duscharna på Sättrastrandsbadet inte har fungerat under hela sommaren.
Åtgärd: Stadsdelsförvaltningen kontaktade fastighetskontoret som i sin tur lagade duscharna.
- 735/2016 Synpunkt Vill gärna få röstkort hem till bostadsadressen funderar på om sametinget går att rösta på vid nästa röstningstillfälle 2018.
Åtgärd: Medborgaren har informerats via e-post om hur man gör för att få ett röstkort till Sametinget.
- 799/2016 Synpunkt Tycker att det kunde finnas en kaffeautomat på medborgarkontoret och att IT-support personal borde ges en löneförhöjning då deras empati och engagemang vida överskrider att bara hjälpa med datorer.
Åtgärd: Via e-post har medborgaren fått ett tack för synpunkten och meddelats att det inte kommer att installeras en kaffeautomat i medborgarkontoret eftersom det inte finns någon möjlighet för skötseln omkring automaten.
- 821/2016 Synpunkt Önskemål om att det endast finns parfymfria tvålar på toaletterna och även

		att det städas med parfymfria städmedel på medborgarkontoret. Åtgärd: Handläggning pågår.
KC-2007494		Klagomål på gatusopning Laxholmsbacken samt olovlig röjning Fiskafjärdsstranden, längs med strandstigen. Åtgärd: SDF har kontaktat entreprenör ang. gatusopning. Röjningen har varit svår att hitta för förvaltningen, därför ingen åtgärd.
KC-2006145	Synpunkt	Önskar ytterligare en skräpkorg Esbrötevägen 24. Åtgärd: Ingen ytterligare skräpkorg kommer att sättas upp.
KC-2008275		Klagomål på boplats intill Mälarhöjdsbadet. Åtgärd: Migranterna är avhysta och omr. är städat.
KC-2004763	Synpunkt	Önskar upprustning av Stångholmsparken. Åtgärd: Förvaltningen gör mindre förbättringar och avvaktar större investering beroende på ev. bygge av bostäder.
SYsdf_20160513_1355_2627		Klagomål (felanmälan) av Stångholmsparken. Åtgärd: Avslutat av Trafik Stockholm.
SYsdf_20160516_1121_2699		Klagomål (felanmälan) trasig studsmatta på terrassen. Åtgärd: Avslutat av Trafik Stockholm.
KC-2012246	Synpunkt	Medborgare på Duvholmsgränd önskar en plantering. Åtgärd: Bostadsbolaget hjälper till att göra en ny plantering.
KC-2007507	Synpunkt	Medborgare undrar om en bosättning. Åtgärd: EU team och avhysning.
KC-2013237		Klagomål på nerspydd parkbänk. Åtgärd: Egen regi gör rent parkbänken.

KC-2014851		Klagomål på Stångholmsparken. Åtgärd: SDF avvaktar inför ev bygge av bostäder.
KC-2014997		Klagomål på avföring i skogen intill Sätra strandsbadet. Åtgärd: SDF tittar på om öppettider av toaletter kan lösas på ett bättre sätt.
KC-2012072		Klagomål på travar med plattor på kommunens mark. Åtgärd: Plattorna ligger på samfällighetsmark och medborgaren är informerad.
KC-2012073		Klagomål på gräsklippning på Stävholmsgränd. Åtgärd: Egen regi klipper och trimmar.
KC-2012855	Synpunkt	Frågor kring en hemmagjord skylt. Åtgärd: Inte Sdf skylt.
SYsdf_20160523_0956_3019		Klagomål (felanmälan) på trasig kompisgunga i Trissan. Åtgärd: Entreprenör reparerar.
SYsdf_20160523_1430_3056		Klagomål (felanmälan) på klotter. Åtgärd: bänkbordet ska bytas ut.
KC-2033326	Synpunkt	Önskar större och fler skräpkorgar i Stångholmsparken. Åtgärd: SDF avvaktar inför ev bostadsbygge på området.
KC-2028843	Synpunkt	Vill veta vem som har satt upp stolar på en bro? Åtgärd: SDF har satt upp stolar.
KC-2032114	Synpunkt	Berömmar parkering intill Mälarhöjdsbadet.
KC-2032170	Synpunkt	Berömmar snabb städning av dumpning.
KC-2038692	Synpunkt	Fråga kring varför inget görs åt ridning på en äng i reservatet. Åtgärd: SDF tittar på problemet.

KC-2037471		Klagomål på ridningen. Åtgärd: SDF kontaktar ridklubben.
KC-2038664		Klagomål på Sätra ridsällskap som sliter på reservatet. Åtgärd: Ridsällskapet har kontaktats.
SY1606151614LOX	Synpunkt	Medborgare nöjd över snabb hantering.
SY1606171114WHF		Klagomål på bosättning. Åtgärd: SDF meddelar EU-team och polis.
SY1606162011VYP		Klagomål på bosättning Mälarhöjdsbadets parkering. Åtgärd: Avhyst och klart.
SY1606171121XXW		Klagomål på bosättning Mälarhöjdsbadet. Åtgärd: Avhyst.
SY1606201250MSU		Klagomål på bosättning. Åtgärd: Klart.
SY1606201352QKD		Klagomål på bosättning Åtgärd: Klart.
SY1606202226MGE		Klagomål på bosättning Åtgärd: Avhysta och klart.
SY1606151621IHU	Synpunkt	Frågor kring högar med grus på Mälarhöjdsbadets parkering. Åtgärd: Sop sand borttaget.
SY1606091450TKN		Klagomål på eldning Sätrastrandsbadet. Åtgärd: Det är tillåtet att grilla på badplatsen men inte att elda.
SY1606211332KPK		Klagomål på lågt antal parkeringsplatser med tanke på bosättningar. Åtgärd: Bopplatsen är avhysts.
SY1606091324RHX	Synpunkt	Önskemål om parksoffor. Åtgärd: SDF kan tillmötesgå förslaget och ser vad som behöver göras.
SY1606171025GVF	Synpunkt	Önskar skräpkorgar intill Skogsslingan. Åtgärd: Kommer inte att placeras ut.

SY1606161258JAR	Synpunkt	Önskar skylt om att köra sakta. Åtgärd: Ingen.
SY1606200737DAZ		Klagomål på bosättning. Åtgärd: Bosättningen är avhyst.
SY1606270859TXR		Klagomål på bosättning vid Mälarhöjdsbadet. Åtgärd: Bosättning avhyst.
SY1606161300GHP		Klagomål på trasiga bommar. Åtgärd: Meddelar entreprenören.
SY1606231417PZF	Synpunkt	Medborgare frågar om bosättning. Åtgärd: Förvaltningen känner till bosättning.
SY1606210133GCP	Synpunkt	Medborgare önskemål om nya fotbollsnet samt spelplaner för tjejer. Åtgärd: SDF tittar på fler möjligheter och näten lagas.
SY1606201317YYJ		Klagomål kring mopedkärning på Terrassen. Åtgärd: De hårdgjorda ytorna tillhör TK.
SY1606220906BPO		Klagomål kring bosättning. Åtgärd: Undersöker om det rör sig om bosättning.
SY1606091410LMC	Synpunkt	Medborgare har synpunkter på en parkbänk som ingen kan sitta på enligt hen. Åtgärd: Ingen, den går att sitta på.
SY1606221131DJB		Klagomål på slätterytor eftersom man tror att det är dåliga klippningar. Åtgärd: Förklarar att det rör sig om slätter.
SY1606261615HML		Klagomål på sopor kring Skärolmens gård. Åtgärd: Egen regi städar området extra.
SY1606262002WXC	Synpunkt	Beröm för snabbt bortstädad boplat.

SY1606140116KXB		Klagomål på Terrassen i Skärholmen, det vill säga att lekplatserna ligger för nära husen så att det blir höga ljudnivåer. Åtgärd: Ingen
SY1606231358JNP		Klagomål på bosättning intill Mälarhöjdsbadet eller på parkeringen. Åtgärd: Boplatsen är bortstädad.
SY1606282247HNM	Synpunkt	Medborgare har frågor kring bilparkering och vägbommar, önskar fler. Åtgärd: Ingen åtgärd
SY1606281556PVS		Klagomål på dålig rullstolsramp. Åtgärd: Ingen eftersom den tillhör fastighetskontoret.
SY1606291238YDY	Synpunkt	Önskemål om fler bommar och parkeringsförbud. Åtgärd: Stadsdelen kommer inte att placera ut bommar i området i år och parkeringsförbud hanteras av Trafik Sthlm.
SY1607011316CYJ	Synpunkt	Fråga angående beskärning av ekar. Åtgärd: Väntar på svar från ägaren eftersom det inte går att komma åt ekarna.
SY1606291104ALA		Klagomål på Sättradalsparken mopedkörning. Åtgärd: Förvaltningen tittar på att sätta upp skyltar om påbjuden gångväg samt för diskussioner med polisen.
SY1607051711YDQ		Klagomål (felanmälan) på gungdjur i Borgmästar skyttes park. Åtgärd: Reparation alternativt nytt gungdjur.
SY1607051001ADK		Klagomål (felanmälan) på trasigt staket på Ängens aktivitetsområde. Åtgärd: Skickas till entreprenör.
SY1606242102NXJ		Klagomål på plaskdamm i Trissan, hög koncentration av rengöringsmedel. Åtgärd: Skå entreprenör är underrättad och om fallet.

SY1607041618JHR	Synpunkt	Beröm på snabb åtgärd i fråga om borttagning av skräp på Mälarhöjdens parkering.
SY1607051102BTV	Synpunkt	Beröm till sommarungdomarna som städar i stadsdelen.
SY1607051059XOO	Synpunkt	Beröm till sommarungdomarna.
SY1607061657ARZ	Synpunkt	Fråga om vägbommen vid Alsätravägen ska vara öppen. Åtgärd: Förvaltningen har problem med att alla kan få tag i nycklarna till bommarna.
SY1607050818JYI		Klagomål på bajamajor efter en föreställning som inte plockats bort. Åtgärd: Förvaltningen kontaktar parkteatern som är ansvariga för evenemanget.
SY1607051645HMB		Klagomål på medborgare som stör ett trygghetsboende. Åtgärd: Preventionssamordnare är kontaktad.
SY1607071716EEV		Klagomål på en vägbom som alltid står öppen längs med Sättravägen. Åtgärd: Ett nytt lås köps in och bommen är låst en dag sedan är låset borta igen.
SY1607110922UBR		Klagomål på toaletterna på Mälarhöjdsbadet, en toalett rinner. Åtgärd: Toaletten är felanmäld till Fastighetskontoret.
SY1607041204CXO		Klagomål på träd som står för nära fastigheten. Åtgärd: Förvaltningen håller på att utreda fallet med juridiska eftersom medborgaren har tagit stadens mark i anspråk.
SY1607120936MIF		Klagomål på sommarungdomar som inte städar enligt medborgaren. Åtgärd: Förvaltningen har löst problemet.

SY1607102218NKZ	Synpunkt	Medborgare har en idé om vägbommar eller farthinder i ett område. Åtgärd: Förvaltningen utreder om vägbommar i hela Vårberg.
SY1607121121SCT	Synpunkt	Fråga om träd som går emot en fastighet. Åtgärd: Grenarna har tagits bort.
SY1607120925XIO		Klagomål på sommarungdomar som inte städar enligt medborgaren. Åtgärd: Förvaltningen har läget under kontroll.
SY1607130912MNM	Synpunkt	Fråga om det finns vatten i Flamingoparken. Åtgärd: Medborgaren har fått svar ja.
SY1607130922YOC	Synpunkt	Fråga om förvaltningen kan röja i Johannesdalsområdet. Åtgärd: Svarat att förvaltningen inte kan göra fler röjningar i området för tillfället.
SY1607130919GLO	Synpunkt	Fråga om inhägnad hundrastgård i Sätra. Åtgärd: Svar nej.
SY1607102127GST		Klagomål på en slänt på Brantholmsgränd som är misskött. Åtgärd: Slänten kommer att röjas.
SY1607131509DSN		Klagomål på återvinningscentral på Sätra gårdsväg. Åtgärd: FTI är kontaktade om problemen.
SY1607140718AHQ		Klagomål (felanmälan) på buskage. Åtgärd: Ärendet har skickats till egen regi.
SY1607200755BXQ	Synpunkt	Beröm för att det är så fint i reservatet och Mälärhöjdsbadet.
SY1607211345MDC		Klagomål (felanmälan) på en trasig gunga i Trissan. Åtgärd: Entreprenör är kontaktad.
SY1607311556JUD		Klagomål (felanmälan) på att duschen på Sättrastrandsbadet står på hela tiden. Åtgärd: Duschen är felanmäld.

SY1608011400HWJ		Klagomål (felanmälan) angående en död råtta Äspholmsvägen. Åtgärd: Ingen.
SY1607182132JZM		Klagomål på inhägnade hundrastplatser i anslutning till Vårbergs IP. Åtgärd: Förvaltningen ska utöka hundrastgården i Bredäng i år.
SY1607261323UBI	Synpunkt	Idé om toaletter eller portabla sådana ner vid Johannesdalsbadet. Åtgärd: Under 2016 ställer förvaltningen inte ut en portabel toalett vid Johannesdalsbadet. Under 2017 är det däremot ett bra förslag att göra så.
SY1607232006JEX		Klagomål på släntklippning runt omkring området. Framförallt på Brantholmsgränd. Åtgärd: Klippning är utförd.
SY1607291224KZI		Klagomål på nerskräpning kring Sättra båtsällskap. Åtgärd: Egen regi är kontaktad.
SY1607290758UXO	Synpunkt	Beröm för Mälarhöjdsbadets parkering.
SY1607290734XXD	Synpunkt	Beröm för fint städade bad.
SY1608021106NQV	Synpunkt	Fråga om ny skräpkorg Sättraviksstigen. Åtgärd: Medborgaren kontaktas angående ny skräpkorg.
SY1608021605KZA		Klagomål (felanmälan) angående bosättning. Åtgärd: ExplK är kontaktad eftersom området inte är detaljplanelagt (Vårbergstoppen).
SY1608040847CXP	Synpunkt	Frågan angående en skylt för tippning förbjuden. Åtgärd: Förvaltning undersöker platsen och det behövs borttransport av massorna samt en skylt.
SY1608100821RN	Synpunkt	Beröm för blomsterarrangemang.

SY1608071837EGV		Klagomål på bosättning på Vårbergstoppen. Åtgärd: ExplK är kontaktat eftersom området ej är detaljplanelagt.
SY1608080023SIK	Synpunkt	Fråga kring växter som är allergiframkallande samt att det är misskött. Åtgärd: SDF kollar om marken är stadens eller SISABs.
SY1608131139SIA		Klagomål (felanmälan) angående Terrassens lekutrustning samt Flamingoparkens duschar. Åtgärd: Felanmält till årsentreprenören.
SY1608160852AAS		Klagomål angående romsk bosättning. Åtgärd: ExplK är underrättat.
SY1608211559KJU		Klagomål (felanmälan) lingunga i Trissan är trasig. Åtgärd: Nya gunga är beställd.
SY1608221842KHL		Klagomål (felanmälan) skylt dold av växtlighet i reservatet. Åtgärd: Egen regi får klippa fram skylten.
SY1608232059CXJ		Klagomål (felanmälan) Quarterpipen i Bredängs skatepark är trasig i nedre kanten. Åtgärd: SDF kontaktar entreprenör för åtgärd.
SY1608200802SZP	Synpunkt	Förfrågan om röjning på Ålgrytevägen 130. Åtgärd: Egen regi röjer.
SY1608211127KDJ		Klagomål på bosättning. Åtgärd: Det var ingen bosättning utan skräp från fest. Borttagen.
SY1608211037UID		Klagomål på bosättning. Åtgärd: Ingen bosättning och egen regi har städad.
SY1608221721OFP	Synpunkt	Har idéer kring utveckling av Vårgården. Åtgärd: Parken ska upprustas.

SY1608230747CSH		Klagomål på hushållssopor bredvid skräpkorgen. Åtgärd: Egen regi är underrättade och ska ta bort.
SY1608230813LVO		Klagomål på växtlighet kring busstur. Åtgärd: Ingen eftersom växtligheten tillhör fastighetsägaren.
SY1608241207YVL	Synpunkt	Idé om hur man tar hand om en ny körväg intill en ny vägbom. Åtgärd: Entreprenör ska placera en ny sten på platsen.

SAMMANSTÄLLNING AV ÅTGÄRDADE SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL UNDER PERIODEN 2016-01-01 – 2016-04-30

Diarienummer	Typ	Ärende/åtgärd
Socialtjänst		
184/2016		<p>Klagomål på att man endast får 7 dagar på sig att flytta in till ett vårdboende när man blivit beviljad platsen.</p> <p>Åtgärd: Klagomålet inkommit anonymt. Enheten ska informera vad som gäller vid ansökan om flytt till vård och omsorgsboende.</p>
416/2016		<p>Klagomål på sin handläggare på ekonomiskt bistånd.</p> <p>Åtgärd: Samtal har skett med klienten efter samtal med handläggaren. Handläggjarbyte kommer inte att ske och att klienten har rätt till tolk även om klienten talar engelska.</p>
436/2016		<p>Klagomål på att sina barn blivit omhändertagna till fosterfamilj.</p> <p>Åtgärd: Barnen är omplacerade till annat jourhem då skyddsbedömning gjorts.</p>
438/2016		<p>Klagomål på att inte handläggare informerar i god tid på vilka handlingar som saknas till ansökan.</p> <p>Åtgärd: Ingen brist på handläggning eller fel hittat. Brev skickat till klienten att i god tid inkomma med de begärda handlingarna till sin handläggare.</p>
Förskola och fritid		
263/2016		<p>Klagomål på att förskolans grindar på Vårholmsbackarna 114 vid ett flertal tillfällen står öppna och känner oro kring tryggheten för sitt barn.</p> <p>Åtgärd: Byta ut skyltarna på grindarna om att de ska stängas, till en med både text och bild, som blir tydligare.</p>