

SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2020. INKOMNA UNDER PERIODEN 2020-05-01 – 2020- 08-31.

Vi har ett väl inarbetat sätt att hantera klagomål. Vår inställning är att klagomål bidrar till verksamhetsutveckling. Klagomålshanteringens 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.

Socialtjänst och fritid

Avdelningen har fått in 10 klagomål.

Av de tio klagomålen som inkommit till avdelningen avser två klagomål privata utförare där förvaltningen har beviljat insatsen. Två klagomål rör myndighetsutövning samt att den enskilde inte är nöjd med fattat beslut. Två klagomål rör bemötande från medarbetare. Tre klagomål avser den trasiga flaggstången samt att förvaltningen inte flaggade på Sveriges nationaldag den 6:e juni. Ett klagomål handlar om att utländska medborgare får bostad i Sverige när många svenska medborgare är bostadslösa.

Äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri

Avdelningen har fått in 4 klagomål.

Fyra klagomål har inkommit till avdelningen. Klagomålen rör service- och omvårdnadsinsatser. Handläggning pågår i samtliga fall.

Förskola

Avdelningen har fått in 6 klagomål.

Avdelningen har under perioden tagit emot två klagomål samt fyra anmälningar om kränkande behandling i verksamheten. Anmälningarna handlar om att vårdnadshavare anmäler personalens agerande mot barn. På samtliga förskolor arbetar man med kränkande behandling och diskuterar ämnet i olika forum: planeringsdagar, arbetsplatsträffar. Det finns skrivna upparbetade dokument och rutiner inom området. Samtliga klagomål och anmälningar är åtgärdade eller under utredning.

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

Avdelningen har fått in 56 klagomål, 21 idéer, 44 frågor och 3 beröm.

Nära hälften av synpunkterna handlar om stadsdelsnämndsområdet gröna miljöer och om sådant som slyröjning eller skötsel av träd och ängsmark. Drygt en femtedel av synpunkterna handlar om behov av att rusta upp platser, till exempel Idleken, parkleken Ekholmshöjden och Terrassen. Lika stor andel synpunkter handlar om komplettering av parkutrustning med framför allt bänkar och skräpkorgar. Frågor och klagomål gällande nedskräpning och olovlig tippning på naturmark utgör nära en femtedel av synpunkterna. Förvaltningen ser för perioden en minskning av klagomål och synpunkter på olovlig moped- och bilåkning på gångvägar i jämförelse med samma period föregående år. Det totala antalet inkomna synpunkter har tredubblats i jämförelse med motsvarande period föregående år och förvaltningen gör bedömningen att orsakerna till ökningen huvudsakligen handlar om att fler varit hemma under sommaren som är högsäsong för utevistelse i park- och naturmark samt att fler ungdomar än vanligt haft arbete inom stadsmiljö och hos vilka appen tyck till marknadsförs och används.

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

Socialtjänst och fritid

411/2020		<p>Klagomål på att inte få hjälp ekonomiskt med tandläkarkostnad, kläder m.m. av sin socialsekreterare och vill byta handläggare.</p> <p>Åtgärd: Bitr. enhetschef och tillsammans med socialsekreterare haft möte med sökande. Har beviljats bistånd då alla begärda handlingar inkommit.</p>
427/2020		<p>Klagomål på att kommunhuset som är en offentlig byggnad inte flaggade på Sveriges nationaldag den 6 juni.</p> <p>Åtgärd: Enhetschef har besvarat per brev och informerat om att flaggstängerna är trasiga och behöver repareras och att förvaltningen arbetar med att laga dessa snarast.</p>
436/2020		<p>Klagomål på att kommunen inte flaggade på den allmänna flaggdagen den 6 juni. En flaggstång har varit trasig ca 1 år, varför?</p> <p>Åtgärd: Enhetschef har besvarat per brev med information om att våra flaggstänger är trasiga och behöver fällas för att lagas och att förvaltningen arbetar på att de ska lagas så fort som möjligt.</p>
441/2020		<p>Klagomål på Beställarenheten FH från anhörig gällande kränkande behandling.</p> <p>Åtgärd: Bitr. enhetschef har skickat brev och informerat om hur beslut fattas och att beslut alltid fattas i samråd med chef. Beklagat även att brukaren känt sig kränkt av biståndsbedömaren och att avsikten inte var att kränka någon.</p>

- 453/2020
Klagomål på handläggare och chefer på ekonomiskt bistånd.
Åtgärd: Oklart vilken socialsekreterare och chef som klagomålet avser. Personen har kontaktats via mail för närmare utredning i ärendet men inget svar har inkommit.
- 461/2020
Klagomål på att utländska medborgare får bostad i Sverige när vi har så många svenska bostadslösa.
Åtgärd: Besvarat per e-post med att det är Intro Stockholm som ansvarar för klienter som är nyanlända och vidarebosatta och de utreder och handlägger även behovet av ekonomiskt bistånd.
- 482/2020
Klagomål på dåligt bemötande av socialsekreterare hos mottagningsgruppen på ekonomiskt bistånd.
Åtgärd: Bitr. enhetschef har beklagat det inträffade, samtal kommer att ske med berörd. Sökande har fått ny handläggare och kommer även erbjudas en besökstid.
- 505/2020
Klagomål på brukares hjälp i hemmet (privat utförare).
Åtgärd: Chef (privat utförare) har besvarat klagomålet och beklagar det inträffade och även missförstånd som skett. Brukaren har valt ny utförare.
- 570/2020
Klagomål på trasig flaggstång.
Åtgärd: Enhetschef har besvarat med information om att flaggstängerna måste fällas för att lagas eller bytas ut. Förvaltningen hoppas kunna åtgärda detta snart.
- 572/2020
Klagomål på att brukaren känner sig illa behandlad av hemtjänstpersonalen (privat utförare).
Åtgärd: Utföraren har tagit emot klagomålet och har haft samtal med brukaren.

Äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri

- 391/2020 Klagomål på att inte få något besked om hur utomhusvistelse sker för modern på Sättra vård och omsorgsboende.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 415/2020 Klagomål från god man/förvaltare angående personal och kontanthantering för boende.
Åtgärd: Efter att talat med all inbladad personal så har enhetschefen informerat god man/förvaltare om hur och varför kontanthanteringen skedde. God man/förvaltare nöjd efter förklaringen.
- 419/2020 Klagomål på att personalen (på boende) inte kan stötta med det brukaren behöver.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 465/2020 Klagomål från brukare för bristande hygienrutiner från hemtjänstens personal i Skärholmen.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- Förskola**
- 390/2020 Klagomål från vårdnadshavare att barnet på något sätt har skadat sig under dagen och inte blivit informerad om detta.
Åtgärd: Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och uppföljning har skett.
- 483/2020 Klagomål från vårdnadshavare att annat barn sagt till sitt barn att det inte är bra att vara brun.
Åtgärd: Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och uppföljning har skett.
- 484/2020 Klagomål på att barn blivit tillrättavisad av annan vårdnadshavare.
Åtgärd: Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och uppföljning har skett.

- 623/2020 Klagomål från vårdnadshavare som upplevt att sitt barn blivit kränkt av en pedagog.
Åtgärd: Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och uppföljning har skett.
- 624/2020 Klagomål från vårdnadshavare upplever att en pedagog kränker sitt barn.
Åtgärd: Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och uppföljning har skett.
- 612/2020 Klagomål inlämnat av Bitr. rektor för att minimera risken till uppsägning av barn med anledning av ett rykte som sprider sig och oroar vårdnadshavare för något som inte hänt på förskolan.
Åtgärd: Bitr. rektor kontaktar de vårdnadshavare som sagt upp sin förskoleplats för barnen. En flyttar till annan stad, en har valt en förskola närmare hemmet och en var missnöjd på bemötande hos personalen.

Stadsutveckling (Synpunktportalen) och Medborgarservice

- 451/2020 Klagomål från boende gällande buller intill Trissans plaskdamm.
Åtgärd: En trasig kanalfläkt i pumphuset har avgett ett pipande ljud. Denna har nu bytts ut till en ny.
- 602/2020 Klagomål på allt skräp och rökningen på Sättrastrandsbadet.
Åtgärd: Handläggning pågår.

54 st klagomål:

Ärendenummer	Beskrivning	Åtgärd
SY2005101315XLU	Misstanke om annektering Tankebyggarbacken	Handläggning pågår
SY2005271012BCS	Önskemål om nedtagning av kojor byggda intill utsiktsplats	Handläggning pågår
SY2006071710WUZ	Önskemål om att behålla hallonbuskar i Johannesdalsparken.	Handläggning pågår
SY2006081340XGI	Klagomål på musik från Trissan hjärta	Handläggning pågår
SY2006082007PMQ	Önskemål att SDF uppmärksammar centrumägaren och torghandeln på att regler om avstånd ska följas.	Handläggning pågår
SY2008061134WZW	Önskemål om hastighetsdämpande åtgärder på parkväg Bredäng	Handläggning pågår
SY2008051915DID	Önskemål om att Bredängsparken rustas upp med nya bänkar.	Handläggning pågår
SY2008131904MNX	Klagomål på att människor rör sig innanför stängslet under pågående upprustning av Vårgården.	Handläggning pågår
SY2008191244VWM	Klagomål på bristfällig gräsklippning runt Slättgårdsskolan, samt önskemål om översyn av trädbeståndet.	Handläggning pågår
SY2008120944QCG	Klagomål på städning av Skärholmens centrum.	Handläggning pågår
SY2008231728NGV	Klagomål på illaluktande avlopp Johannesdal	Handläggning pågår
SY2006260810OGV	Förslag om slutna skräpkorgskärl	SDF återkopplar
SY2007021541KIU	Klagomål på vegetation som stör trafik	SDF åtgärder
SY2006240933JQP	Önskemål om lägre klippta buskar Hållsättrastigen	SDF hänvisar till Polisen
SY2006261453VKT	Klagomål på betongfundament Sättrastrandsbadet	SDF åtgärder
SY2007131006QVE	Klagomål på glasfönsterkross	SDF åtgärder
SY2007081048FMZ	Klagomål på arbetsuppgifter för ferieungdomar Mälarhöjdsbadet	SDF åtgärder
SY2007271206VHM	Önskemål om skräpkorg Lyrans parkering	SDF åtgärder
SY2007291300OIU	Klagomål på skräpighet runt Sättrastrandsbadet, förslag att förbättra arbetsledningen av ferieungdomar	SDF åtgärder
SY2008051023IZD	Klagomål på olovlig tältning Sättrastrandsbadet	SDF hänvisar till Polisen
SY2008051526UPH	Klagomål på olovlig tältning Sättrastrandsbadet	SDF hänvisar till Polisen
SY2006271241YYF	Klagomål på olovlig tältning Sättrastrandsbadet	SDF hänvisar till Polisen
SY2006271745LEG	Klagomål på olovlig privatbilism parkväg mot Johannesdalsbadet	SDF hänvisar till Polisen
SY2006302005ZAU	Klagomål på olovlig privatbilism parkväg mot Norrholmsgränd	SDF hänvisar till Polisen
SY2007090021BSU	Klagomål på olovlig bosättning Skärholmens centrum	SDF åtgärder
SY2007181246XFA	Klagomål på vattenskoter Sättrastrandsbadet	SDF hänvisar till Polisen
SY2008091352FYW	Klagomål på parkeringsstruktur Mälarhöjdsbadets parkering	SDF återkopplar
SY2008111721ETF	Klagomål på fåglar Sättrastrandsbadet	SDF återkopplar

SY2008191634XND	Klagomål på att människor rör sig innanför stängslet under pågående upprustning av Sättradalsparken	SDF återkopplar
SY2008201256UGP	Klagomål på störande vegetation vid bilväg	SDF åtgärdar
SY2008201539QJS	Klagomål på skräp efter olovlig bosättning Vårbergs sjukhems fastighet	SDF hänvisar till fastighetsägare
SY2006091448JET	Klagomål på musik från Trissan hjärta	SDF åtgärdar
SY2006121245SXT	Önskemål om att Bredängsparken rustas upp med nya bänkar.	SDF återkopplar
SY2006141809CUR	Klagomål på skötsel av toaletter Sättrastrandsbadet	SDF återkopplar
SY2006221505PVM	Klagomål på träd Farsta SDF	SDF skickar vidare
SY2006260956TUS	Förslag om fler skräpkorgar Skärholmens gårdsväg, samt upprustning av Terrassen.	SDF återkopplar
SY2007011047NJD	Klagomål på olovlig privatbilism parkväg mot Johannesdalsbadet	SDF hänvisar till Polisen
SY2007151646HHK	Klagomål på vegetation som stör trafik	SDF åtgärdar
SY2008121143EFU	Klagomål på olovlig tältning Sättrastrandsbadet	SDF hänvisar till Polisen
SY2005071545SSF	Klagomål på felanlagd parkväg Bredängs allé	SDF åtgärdar
SY2005151339BEZ	Klagomål på fotbollsplan/hundrastgård Idholmsvägen	SDF återkopplar
SY2005100848WGC	Förslag att ta bort en parkbänk i trappa Eksättravägen för att öka trygghet	SDF avslår
SY2005181526AHF	Klagomål på Sättradalsparkens upprustning	SDF återkopplar
SY2006081347ZKM	Klagomål på musik från Trissan hjärta	SDF åtgärdar
SY2006081350QRR	Klagomål på musik från Trissan hjärta	SDF åtgärdar
SY2006081353DPE	Klagomål på musik från Trissan hjärta	SDF åtgärdar
SY2006100843HCH	Klagomål på kundvagn som står på Alsättravägen	SDF åtgärdar
SY2006100920EEM	Klagomål på olovlig dumpning av trädgårdsmaterial	SDF åtgärdar
SY2006101421JMV	Klagomål på oläst dagvattenbrunn Sättrastrandsbadet	SDF åtgärdar
SY2006220707HWM	Önskemål om omställning av ängsyta till bruksgräsyta för att möjliggöra kubbspel på sensommaren	SDF avslår
SY2006231307PNH	Klagomål på gräsklippning Auroragränd	SDF åtgärdar
SY2006181216YST	Klagomål på återställning Bredängs allé	SDF åtgärdar
SY2006241105QQY	Klagomål nedskräpning Sättraskogens naturreservat	SDF åtgärdar
SY2006271015HCS	Klagomål på olovlig grillning Sättrastrandsbadet	SDF hänvisar till Polisen

21 idéer:

Ärendenummer	Beskrivning	Status
SY2006110825UCV	Förslag ordningsvakter Sättrastrandsbadet	SDF återkopplar
SY2007182321JOQ	Förslag att kiosken på Sättrastrandsbadet ska ha hjärtstartare	SDF återkopplar
SY2006101820AQD	Förslag om grillplats i Sättraskogens naturreservat	SDF återkopplar
SY2006171422QRG	Förslag ang. lastkaj skolmatsal Söderholmsskolan	SDF återkopplar
SY2006211114JKY	Förslag skyltning för att motverka fågelmatning Sättrastrandsbadet	SDF åtgärdar
SY2006281751MEA	Förslag om bojar runt Fiskafjärdsstranden	SDF återkopplar

SY2006300912FFZ	Förslag stora skyltanslag mot nedskräpning i Sätra	SDF återkopplar
SY2008031900CJD	Förslag gräsklippning Varpaängen	SDF åtgärdar
SY2008181539XHF	Förslag utbyte av parkbänk	SDF åtgärdar
SY2008221616YQE	Förslag tillfällig flytt av discgolfbanans hål under Ellevios projekt	SDF återkopplar
SY2008240825KUK	Förslag skyltning drickförbud plaskdamm	SDF återkopplar
SY2006071756CVU	Förslag skapa kommunalt skydd av parkmark Johannesdal	SDF återkopplar
SY2006220843OGK	Förslag hastighetsdämpande åtgärder parkväg Slättgårdstigen	SDF återkopplar
SY2007031509VEV	Förslag sätt upp bänkbord Bredängsparken	SDF återkopplar
SY2005151519SMW	Förslag sätt upp vägbom Norrholmsgränd	Handläggning pågår
SY2005262058BDB	Förslag sätt upp gungställning vid Slättgårdstigen	Handlägga
SY2006090008HMH	Förslag kring utveckling av hundrastgård Vapaängen	Handlägga
SY2005031054QIV	Förslag upprustning plaskdamm Sätradalsparken	SDF återkopplar
SY2006021117XEB	Förslag om babygunga Bredängsparken	SDF återkopplar
SY2006071714DOF	Förslag städning av naturmark	SDF åtgärdar
SY2005151630IZJ	Förslag byt ut lekställning Ekholmshöjden	SDF återkopplar

44 frågor:

Ärendenummer	Beskrivning	Status
SY2005110954ITG	Fråga om hundrastgård fotbollsplan/Idholmsvägen	Handläggning pågår
SY2005151019HFY	Fråga om hundrastgård fotbollsplan/Idholmsvägen	Handläggning pågår
SY2005151028NHK	Fråga om rengöring stenbeläggning Vårbergstrappan	Handläggning pågår
SY2005231432NTE	Fråga om ramp för tillgänglighet Vita liljans väg	Handläggning pågår
SY2005250823CJT	Fråga om tillgänglighet mellan Skärholmen Vårberg	Handläggning pågår
SY2006031406VNK	Fråga om ängsskötsel	Handläggning pågår
SY2006081207LHW	Fråga om informationsskyltar betesdjur	Handläggning pågår
SY2006091140YWQ	Fråga om pumphus Trissans plaskdamm	Handläggning pågår
SY2006112219HGQ	Fråga om parkeringsregler parkmark	Handläggning pågår
SY2007311418XSR	Fråga om orientering Skärholmens strandstig	Handläggning pågår
SY2008122139YUN	Fråga om fåglar Sätrastrandsbadet	Handläggning pågår
SY2008141102OQA	Fråga om felprojekterad parkväg Båtholmsbacken	Handläggning pågår
SY2008210956PND	Fråga om trädbeskrining för parkväg	Handläggning pågår
SY2008231028AHH	Fråga om skräpkorg Vårgården	Handläggning pågår
SY2008310948IKI	Fråga om död gran Auroragränd	Handläggning pågår
SY2007131338RUC	Fråga om hastighetsdämpande åtgärder parkväg	Handläggning pågår
SY2007080510RDO	Fråga om städning av olovlig bosättning	SDF åtgärdar
SY2007091809WRF	Fråga om Sätradalsparkens upprustning	SDF återkopplar
SY2007181041RJW	Fråga om olovlig camping Sätrastrandsbadet	SDF hänvisar till Polisen
SY2007201926XVK	Fråga om träd Sätra	SDF åtgärdar
SY2007221156FNP	Fråga om slyröjning Örnsträbacken	SDF åtgärdar
SY2008031824FKH	Fråga om discgolf	SDF återkopplar
SY2008041350AST	Fråga om Sätradalsparkens upprustning	SDF återkopplar
SY2006162115ISY	Fråga om gräsyta Flygplansparken	SDF återkopplar
SY2006221559WEP	Fråga om toaletterna Sätrastrandsbadet	SDF återkopplar

SY2006231226RNG	Fråga om solskydd Sätradalsparkens plaskdamm	SDF återkopplar
SY2006250824GHE	Fråga om vattenbyte plaskdammar	SDF återkopplar
SY2008131835UKM	Fråga om skadade träd Sätra	SDF återkopplar
SY2008171048VBV	Fråga om Ekholmshöjdens parklek och dess skötsel	SDF återkopplar
SY2008201430RBU	Fråga om skadade träd Sätra	SDF återkopplar
SY2006211345MWP	Fråga om döda träd Flygplansparken	SDF återkopplar
SY2008070934EMM	Fråga om olovlig camping Sätrastrandsbadet	SDF hänvisar till Polisen
SY2008100853BZT	Fråga om döda träd Sätra	SDF åtgärdar
SY2005041031PHN	Fråga om Vårgårdens upprustning	SDF återkopplar
SY2005041152DDG	Fråga om Sandsopning Sätra varv	SDF åtgärdar
SY2005070656UFB	Fråga om skadade ekar	SDF återkopplar
SY2005111246ZSM	Fråga om döda träd	SDF åtgärdar
SY2005031047HRL	Fråga om Sätradalsparkens plaskdamm	SDF återkopplar
SY2005181030ZCN	Fråga om upprustning av Idleken	SDF återkopplar
SY2006090938RTO	Fråga om VA-ledning Skärholmens centrum	SDF återkopplar
SY2006061445WHB	Fråga om döda träd	SDF åtgärdar
SY2006211230JAR	Fråga om olovlig camping Sätrastrandsbadet	SDF hänvisar till Polisen
SY2006111324UCA	Fråga om VA-ledning Skärholmens centrum	SDF återkopplar
SY2005021537BLH	Fråga om naturmark Vårberg	SDF återkopplar

3 st beröm:

Ärendenummer	Beskrivning	Status
SY2008261824HVL	Beröm för utförd beskärning enligt tidigare felanmälan	Handläggning pågår
SY2007120958VCT	Beröm för det tillfälliga konstverket i Sätradalsparken	SDF återkopplar
SY2007291144CWE	Beröm för slyröjning Örnstrabacken	SDF återkopplar