

SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2023. INKOMNA UNDER PERIODEN 2023-01-01 – 2023- 04-30.

Förvaltningen har ett väl inarbetat sätt att hantera klagomål. Förvaltningens inställning är att klagomål bidrar till verksamhetsutveckling. Klagomålshanteringens gång är att varje klagomål oavsett källbärare, e-post, skriftligt, annat registreras/ diarieförs av registrator. Klagomålet skickas omgående till ansvarig avdelningschef för bedömning/åtgärd. 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

Avdelningen har fått in 5 klagomål.

Samtliga klagomål är kopplade till missnöje med handläggning och hanteras enligt rutin för synpunkter och klagomål.

Stöd och service i egen regi

Avdelningen har fått in 1 klagomål.

Klagomålet är riktat till en av avdelningens utförarverksamheter. Klagomålet inkom per mail och rör brister i bemötande och informationsöverföring.

Klagomålet har hanterats.

Förskola

Avdelningen har fått in 1 klagomål.

Avdelningen har under perioden tagit emot ett klagomål som handlar om en pedagogs agerande mot ett barn. Klagomålet är omhändertaget. På samtliga förskolor arbetar man för att motverka kränkande särbehandling.

Det finns skrivna upparbetade dokument och rutiner inom området.

Medborgarservice, Stadsmiljö (from 2013-12-01 registrerades de flesta ärenden i Synpunktportalen) och öppna verksamhet

Avdelningen har fått in 2 synpunkter via brev respektive i pappersformat. 2 klagomål har inkommit via mail. Genom synpunktportalen har avdelningen fått in 2 beröm, 29 frågor, 14 idéer och 30 klagomål. Berömmen gäller utförd vinterväghållning och Vårbergstoppen. Frågorna handlar om en rad olika saker, exempelvis platser inom stadsdelsområdet, träd och vinterväghållning. Idéerna handlar i huvudsak om utveckling av platser inom stadsdelsområdet. Klagomålen handlar i huvudsak om renhållning och skötsel samt vinterväghållning.

Stab

Avdelningen har inte fått in några klagomål eller synpunkter.

Nämnd- och verksamhetsstöd

Avdelningen har inte fått in några klagomål eller synpunkter.

Främjande och förebyggande

Avdelningen har inte fått in några klagomål eller synpunkter.

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

Socialtjänst

76/2023 Inkom i pappersform.

Klagomål på handläggare och beslut på ekonomiskt bistånd, vill byta socialsekreterare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

160/2023 Inkom via brev.

Klagomål på handläggare på Beställarenheten och att inte fått skriftligabeslut på ansökningar om serviceboende och daglig verksamhet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

163/2023 Inkom via mail.

Klagomål på att Biståndsbedömare inte återkopplar per mail och att inte få beslut på inskickade ansökningar till Beställarenheten.

Åtgärd: Handläggning pågår.

352/2023 Inkom via mail anonymt.

Klagomål på handläggning på Barn- och ungdom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

358/2023 Inkom via mail.

Klagomål från familj med barn som har autism och grov utvecklingsstörning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Stöd och service i egen regi

20/2023 Inkom via mail.

Klagomål på Assistansenheten som utförare.

Åtgärd: Avdelningschef har informerat per brev att samtal har skett med enhetschef som har haft samtal med medarbetare om vikten följs när det gäller upprättad rutin att kontakta god man vid förändringar hos den enskilde.

Förskola

386/2023 Upprättad Anmälan om
kränkande behandling.

Klagomål på att pedagog utsatt ett barn
för kränkande behandling.

Åtgärd: Utredning utförd och
Utredningsrapport upprättad.

Medborgarservice, Stadsmiljö och öppna verksamhet

207/2023 Inkom via brev.

Synpunkt. Att förvaltningen bör tänka på
den höga musik från musikanläggning
under sommaraktiviteterna som anordnas
varje år inte upprepas då denna är mycket
störande för boende.

Åtgärd: Synpunkten är vidarebefordrad
till Polisen/Tillståndsenheten och
arrangörens kontaktperson på
förvaltningen. Förvaltningen är
återkopplat till synpunktslämnarna.

360/2023 Inkom i pappersform.

Synpunkt. Att förvaltningen köper in en
ny bänk som står mittemot skrivarna på
Medborgarkontoret.

Åtgärd: Enhetschef har besvarat via mail
och tackat för synpunkten. Informerat om
att möbler har setts över och man har köpt
in en del nytt på Medborgarkontoret men
att just den bänken inte är planerad att
byta ut.

376/2023 Inkom via mail anonymt.

Klagomål på beteende hos vakt på
Medborgarkontoret.

Åtgärd: Klagomålet går inte att besvara
då det inkommit anonymt. Alla
medarbetare arbetar med vikten av ett
gott bemötande gentemot klienter,
brukare och besökare som
Medborgarkontoret kommer i kontakt
med.

389/2023 Inkom via mail.

Synpunkt. Att uppställda
uthyrningskajaker ställts på ängen i
historisk parkmiljö på Skärholmens Gård.

Åtgärd: Handläggning pågår.

2 beröm:

Ärendenummer	Beskrivning	Åtgärd
SY2303080833QWW	Beröm för utförd vinterväghållning	SDF återkopplar
SY2303191558JVC	Beröm för parken Vårbergstoppen	SDF återkopplar

29 frågor:

Ärendenummer	Beskrivning	Åtgärd
SY2302101252WDP	Fråga om hundrastgård Skärholmsdalen	SDF besvarar
SY2304101859LCX	Fråga om trappa	SDF besvarar
SY2304201423BZC	Fråga om tjuvtippling Sätra industriområde	SDF besvarar
SY2304231120MMW	Fråga om naturmark Vårberg	SDF besvarar
SY2304231652XQZ	Fråga om skräp Johannesdalsbadet	SDF besvarar
SY2304291626IYO	Fråga om snöupplag Sätrastrandsbadet	SDF besvarar
SY2304271158XPU	Fråga om träd Sätradalsparken	SDF besvarar
SY2304181122ZJR	Fråga om TA-plan Skärholmsvägen	SDF besvarar
SY2303211301GZM	Fråga om vinterväghållning	SDF besvarar
SY2304162129RXQ	Fråga om snöupplag Mälarhöjdsbadet	SDF besvarar
SY2304242153LFD	Fråga om asfaltsbeläggning parkväg	SDF besvarar
SY2301050615FWD	Fråga om vinterväghållning Stångholmsbacken	SDF besvarar
SY2301131724TUU	Fråga om olovlig bilkörning Vårbergsvägen	SDF besvarar
SY2301162147KMK	Fråga om offentlig konst Bredäng	SDF besvarar
SY2301240944VNK	Fråga om omledning parkväg Sätra	SDF besvarar
SY2301310238MZE	Fråga om Vårbergstoppen lekplats	SDF besvarar
SY2301311354UYJ	Fråga om att få ved Vårberg	SDF besvarar
SY2302011229IFD	Fråga om tallgrenar Vårberg	SDF besvarar
SY2302161530ANH	Fråga om beskärning träd Vårberg	SDF besvarar
SY2302211923OCQ	Fråga om räv med skabb Sätraskogen	SDF besvarar
SY2302101805YUH	Fråga om Borgmästar Skyttes damm	SDF besvarar
SY2303061055ZVD	Fråga om bruten tallgren Bredäng	SDF besvarar
SY2303122032ETW	Fråga om skidspår Sätraskogen	SDF besvarar
SY2303122036JNT	Fråga om skidspår Sätraskogen	SDF besvarar
SY2303131338UPV	Fråga om vinterväghållning Vårberg	SDF besvarar
SY2303211636OTY	Fråga om TA-plan Skärholmsvägen	SDF besvarar
SY2303291713RQE	Fråga om grillar Vårbergstoppen	SDF besvarar
SY2304031028KIS	Fråga om vinterväghållning Skärholmshallen	SDF besvarar
SY2304081425NOZ	Fråga om asfaltsbeläggning	SDF besvarar

14 Idéer

Ärendenummer	Beskrivning	Åtgärd
SY2302282355IOP	Idé olovlig bilkörning Skärholmen	SDF återkopplar
SY2304190820YYB	Idé slyröjning Fiskarfjärdsstranden	SDF återkopplar
SY2304261513SVY	Idé anläggning parkbänkar Skärholmens	SDF återkopplar

	gårdsväg	
SY2304091342SFH	Idé anläggning parkbänkar Sätra platå	SDF återkopplar
SY2301161141HAY	Idé om olycka Gröna stugans park	SDF återkopplar
SY2301011333DYJ	Idé sätt upp fler förbudsskyltar för hundar Sätrastrandsbadet	SDF återkopplar
SY2301081547YQF	Idé Anlägg skräpkorg Mälarhöjdsbadets parkering	SDF återkopplar
SY2301112055CNK	Idé anlägg gunga Vårbergstoppen	SDF återkopplar
SY2301301033LNZ	Idé flytta grind till hundrastgård	SDF återkopplar
SY2301301100IDI	Idé flytta grind till hundrastgård	SDF återkopplar
SY2301301102XZK	Idé flytta grind till hundrastgård	SDF återkopplar
SY2302141412TZM	Idé anlägg skräpkorg hundrastgård	SDF återkopplar
SY2303191533UJB	Idé begränsa olovlig bilkörning Skärholmen	SDF återkopplar
SY2304072105PLG	Idé nytt utegym Sätra	SDF återkopplar

30 klagomål

Ärendenummer	Beskrivning	Åtgärd
SY2304220901TZV	Klagomål nedskräpning Vårberg	SDF åtgärdar
SY2304241021LIR	Klagomål städning Johannesdalsbadet	SDF åtgärdar
SY2304241004UYE	Klagomål nedskräpning Bredäng	SDF åtgärdar
SY2304261411GTY	Klagomål klippning buskar Skärholmen	SDF åtgärdar
SY2304251306WND	Klagomål nedskräpning	SDF åtgärdar
SY2303281336ZAO	Klagomål nedskräpning Skärholmen	SDF åtgärdar
SY2303311057PRV	Klagomål halkbekämpning Bredäng	SDF åtgärdar
SY2304130819VJK	Klagomål nedskräpning plaskdammen	SDF åtgärdar
SY2304130821CFY	Klagomål nedskräpning Stora Sällskapetets Väg	SDF åtgärdar
SY2304211626TGM	Klagomål snöupplag Sätrastrandsbadet	SDF åtgärdar
SY2301061214DHL	Klagomål utegym	SDF åtgärdar
SY2301101221BYA	Klagomål städning ris Sätra	SDF åtgärdar
SY2301161817VCE	Klagomål skyltning gäss Sätrastrandsbadet	SDF åtgärdar
SY2301191028TGC	Klagomål avbrutna grenar Skärholmen	SDF åtgärdar
SY2301201005YNT	Klagomål nedskräpning Bredäng	SDF åtgärdar
SY2301051709BAK	Klagomål rutschkana Vårbergstoppen	SDF åtgärdar
SY2301240826SML	Klagomål vinterväghållning Bredäng	SDF åtgärdar
SY2301260714LKM	Klagomål vinterväghållning Bredäng	SDF åtgärdar
SY2302011152TEC	Klagomål på driftsfordon Sätra	SDF åtgärdar
SY2302091100FES	Klagomål belysningsstolpar Sätrastrandsbadet	SDF åtgärdar
SY2302121424AJY	Klagomål nedfallna grenar Bredäng	SDF åtgärdar
SY2302172122XCY	Klagomål olovlig konst Sätraskogen	SDF åtgärdar
SY2302211029DQQ	Klagomål nedskräpning tunnel Vårbergs centrum	SDF åtgärdar
SY2302011404FBG	Klagomål död ved Sätraskogen	SDF åtgärdar
SY2303241045NGL	Klagomål röjning sly	SDF åtgärdar
SY2303310837JLE	Klagomål vinterväghållning Sätra	SDF åtgärdar
SY2303310838VGA	Klagomål vinterväghållning Sätra	SDF åtgärdar
SY2303082148BQT	Klagomål olovligt boende Vårbergstrappan	SDF åtgärdar

SY2304071025TBP	Klagomål fågelmatning Bredäng	SDF åtgärddar
SY2304071447ZUP	Klagomål lövblåsning Bredäng	SDF åtgärddar