

SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2024. INKOMNA UNDER PERIODEN 2024-01-01 – 2024- 04-30.

Förvaltningen har ett väl inarbetat sätt att hantera klagomål. Förvaltningens 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. 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.

Individ och familj inkl. fritid

Avdelningen har fått in 1 klagomål.

Ärendet rör ett klagomål på biståndshandläggare och handläggning för ett ärende som tillhör annan kommun. Ärendet har hänvisats till rätt huvudman.

Stöd och service

Avdelningen har fått in 3 klagomål.

Ena klagomålet är riktat till en av avdelningens utförarverksamheter samt till socialsekreterare inom avdelningen för individ och familj inklusive fritid.

Klagomålet rör utförandet av insats samt handläggning. Klagomålet har hanterats. Det andra klagomålet är riktat till en av avdelningens utförarverksamheter.

Klagomålet rör utförande av insats. Utredning pågår.

Förskola

Avdelningen har fått in 1 klagomål.

På förskolorna arbetar man med kränkande behandling och diskuterar ämnet i olika forum till exempel på planeringsdagar och arbetsplatsträffar. Det finns uppdaterade dokument och rutiner inom området.

Medborgarservice och stadsmiljö (from 2013-12-01 registreras de flesta ärenden i Synpunktportalen, from 23 maj 2023 i nytt system Artvise)

Avdelningen har fått in 1 klagomål och 3 synpunkter.

Synpunkterna handlar om underhåll av naturområden och två uppmaningar till stadsdelsförvaltningen om att ordna ett brevinkast och CV-verkstad för personer som inte ingår i Arbetsförmedlingens program men som är i behov av extra stöd i sitt arbetssökande. Klagomålet berör nedskräpning.

Staden har ett synpunktshanteringssystem kallat Artvise. Avdelningen har haft möjlighet att se och åtgärda de synpunkter som inkommit, men har ännu inte möjlighet att plocka ut data ur det nya systemet än. De synpunkter som inkommit efter bytet 23 maj 2023 saknas därför i sammanställningen.

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

Individ & familj inkl. fritid

53/2024 Inkom via mail.

Klagomål på biståndsbedömare, handläggning och beslut för sin son.
Åtgärd: Informerat klagomålsställaren via mail att kontakta Haninge kommun som handlägger ärendet.

Stöd & service

351/2024 Inkom i pappersform.

Klagomål på boendestödet samt handläggare på ekonomiskt bistånd.
Åtgärd: Den klagande har nu förnyad kontakt med beställare och utförare för att lösa problemet.

393/2024 Inkom via mail.

Klagomål från brukare på uteblivna insatser, lång väntetid på larm m.m.
Åtgärd: Handläggning pågår.

Förskola

223/2024 Inkom i pappersform.

Klagomål på att barnet blir utsatt av annat barn på avdelningen på förskolan under längre tid.

Åtgärd: Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och uppföljning-utvärdering har skett.

Medborgarservice & stadsmiljö

309/2024 Inkom via mail.

Synpunkt. Flera höga träd vid Duvholmsgränd är i dåligt skick, några är ruttna som fallit eller gått av.

Åtgärd: Förvaltningen kommer undersöka statusen på träden längs sträckan du anger och bedöma vilka åtgärder som är nödvändiga.

322/2024 Inkom i pappersform.

Synpunkt. Att förvaltningen anordnar drop-in CV verkstad för dom som behöver hjälp med att skriva sitt CV.

Inlämnat anonymt.

Åtgärd: Då synpunkten är inlämnad anonymt går det inte att återkoppla direkt till synpunktslämnaren. Förvaltningen arbetar aktivt med att stötta människor i stadsdelen, samhällsvägledarna på medborgarkontoret kan bistå med hjälp för att skriva CV bl.a.

323/2024 Inkom i pappersform.

Synpunkt. Vore bra med ett brevinkast utanför Medborgarkontoret.

Inlämnat anonymt.

Åtgärd: Då synpunkten är inlämnad anonymt går det inte att återkoppla direkt till synpunktslämnaren.

Synpunkten är inte tydlig i syftet för brevinkastet eller var brevinkastet önskas placeras. Det är svårt för förvaltningen att ta ett ställningstagande och besvara synpunkten med tanke på att synpunkten är ospecificerad.

404/2024 Inkom via mail.

Klagomål på nedskräpning i området
Bredäng.

Åtgärd: Markägare i området är bland annat Trafikkontoret och centrumägaren Fastpartner som stadsdelsförvaltningen har ett nära samarbete med. Vi kommer inom vårt arbete i platssamverkan att lyfta de synpunkter du framfört för att samtliga markägare ska hjälpas åt att bidra till en renare och trivsammare centrummiljö.