

SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2021. INKOMNA UNDER PERIODEN 2021-01-01 – 2021- 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.

Stab

Avdelningen har fått in 1 synpunkt.

Den inkomna synpunkten rör möjligheten till ett digitalt medborgarmöte. Då synpunkten inkommit anonymt har det inte varit möjligt för förvaltningen att svara. Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att se över möjliga former av medborgardialog.

Nämnd- och verksamhetsstöd

Avdelningen har fått in 2 klagomål.

Klagomålen rör hyreshöjningar inom LSS-boenden. Avdelningen har kontakt med berörda parter.

Socialtjänst

Avdelningen har fått in 8 klagomål och 1 synpunkt.

Fem av dessa klagomål handlar om handläggning och myndighetsutövning där den enskilde inte är nöjd med fattat beslut. Fyra klagomål handlar om bemötande från medarbetare. En synpunkt handlar om beröm och tacksamhet.

Förskola

Avdelningen har fått in 3 klagomål.

Två klagomål handlar om bristande information och ett om en pedagogs agerande mot ett par 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 är omhändertagna och besvarade.

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

Avdelningen har fått in 26 klagomål, 3 synpunkter, 9 idéer, 37 frågor och 1 beröm. Klagomål handlar främst om olovliga bosättningar och tältning, upptag av snö och grus, störande ljud från arbetsmaskiner samt rastning av hundar vid fotbollsplanen vid Trissans hjärta. Synpunkter består i att separera gång och cykelbanor med målad linjefärg samt bygga större återvinningstationer. Idéer berör främst hundrastgårdar och lekplatser. Frågor handlar främst om önskemål om skidspår samt snöröjning av trappor.

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

Stab

308/2021 Synpunkt

Önskemål om ett digitalt medborgarmöte på t.ex. Facebook. Det ska vara möjligt att ställa frågor och lämna synpunkter under mötet från medborgarna.

Åtgärd: Återkoppling har inte kunnat göras då synpunkten inkom anonymt.

Nämnd- och verksamhetsstöd

355/2021

Klagomål från gode man på hyreshöjning på LSS boende för två av sina huvudmän.

Åtgärd: Handläggning pågår.

356/2021

Klagomål på hyreshöjning på LSS boende för dottern.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Socialtjänst

097/2021

Klagomål på socialsekreterare och handläggning på Barn- och ungdomsenheten.

Åtgärd: Enhetschef skickat brev med en ursäkt för att hen fått ett dåligt bemötande och att hen känt sig kränkt och erbjuder en ny tid för att få berätta om kontakten som varit.

- 109/2021 Klagomål på bemötande av biståndsbedömare och beslut om hemtjänst.
Åtgärd: Enhetschef och Nämndsekreterare har besvarat anhörig och informerat om hantering av ärenden i förvaltningen om anhörig är förtroendevald.
- 152/2021 Klagomål på socialsekreterare och handläggning på Barn- och ungdomsenheten.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 201/2021 Klagomål på handläggning av hemutrustningsbidrag och Bitr. enhetschef på ekonomiskt bistånd.
Åtgärd: Svaret går inte att besvara då det inkom anonymt. Alla arbetar på olika sätt med vikten av gott bemötande och fattar beslut utifrån lagar och riktlinjer.
- 277/2021 Synpunkter och klagomål på Ekonomiskt bistånd.
Åtgärd: Bitr. enhetschef har haft samtal med sökande som är nöjd efter återkopplingen.
- 281/2021 Klagomål på chef, socialsekreterare och handläggning på Barn- och ungdomsenheten.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 289/2021 Klagomål på socialsekreterare, bemötande och beslut på Ekonomiskt bistånd.
Åtgärd: Bitr. enhetschef har haft samtal med sökande som är nöjd efter återkopplingen.
- 358/2021 Klagomål på enheten för barn- och ungdom för handläggning och information i ett LVU ärende.
Åtgärd: Handläggning pågår.

363/2021 Synpunkt

Beröm och tacksamhet till Bitr. enhetschef med all hjälp som sökande fått.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Förskola
135/2021

Klagomål från vårdnadshavare efter att syskonen berättat hemma att pedagogen varit arg och agerat mot deras vilja.

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

225/2021

Klagomål på förskola gällande brister kring meddelandeplikten om Covid 19.

Åtgärd: Bitr. rektor har besvarat förälder att förskolan inte i dagsläget kommer att stänga och att all information läggs ut på Skolplattformen.

346/2021

Klagomål på bristande information inför inskolning, rutiner och pedagogs förhållningssätt.

Åtgärd: Möte har skett med vårdnadshavare för att klargöra det som upplevts otydligt och åtgärdsplan är framtagen.

Medborgarservice, Stadsmiljö och öppna verksamhet

048/2021 Synpunkt

Önskemål att nyponbuskar vid nya hundrastgården vid Gillsätragränd ses över och att soptunnorna flyttas närmare grindarna.

Åtgärd: Förvaltningen har svarat att buskarna kommer att ses över och att man behöver söka en balans mellan hundägarnas intressen och naturreservatets skötselplan. Skräpkorgar är beställda, men leveransen har dröjt.

- 111/2021 Synpunkt
Önskemål om att sätta upp tavlor med information om på vilken sida man ska gå på gemensamma gång och cykelvägar i stadsdelen.
Åtgärd: Synpunkten har inkommit anonymt och går därför inte att besvara. Skyltning av dessa vägar sköts av Trafikkontoret.
- 121/2021
Klagomål på personal vid Medborgarkontoret och hantering av inlämnade handlingar.
Åtgärd: Enhetschef har via mail beklagat att hen känt sig dåligt behandlad och informerat hen om rätten att anmäla detta till JO.
- 150/2021
Klagomål på ”snusket” vid Sättrabadet med utspridda sopor m.m.
Åtgärd: Klagomålsställaren har besvarats per mail att det är tråkigt när någon/några tömmer ut soporna från sopkärlen på detta sätt, och information om hur förvaltningens personal tömmer sopkärlen i stadsdelen och vid baden.
- 252/2021 Synpunkt
Förändringar i Vårberg som fler idrottsanläggningar, bygga fler blandade bostäder, bygga en större återvinningsstation och placera en polisstation i Vårberg.
Åtgärd: Handläggning pågår.

1 Beröm:

Ärendenummer	Beskrivning	Åtgärd
SY2101221215UVG	”Vårbergstoppen är funktionell och fin. Vanligtvis är de nybyggda parkerna mer av en konst än en park men denna park är faktiskt en riktig park”	SDF återkopplar

37 Frågor:

Ärendenummer	Beskrivning	Åtgärd
SY2104062012XYL	Uppmaning att parklebspersonal/fritidsgårdsverksamhet avvisar hängande ungdomar i anslutning till parklekarna.	SDF enhet stadsmiljö meddelar enhet öppen verksamhet

SY2104231359LFJ	Felanmälan bosättning i naturmark Svanholmsvägen	SDF meddelar Polisen samt river bosättning
SY2104281430HPV	Fråga om murgröna	SDF återkopplar
SY2104291836PXL	Uppmaning att SDF begränsar möjlighet till olovlig körning på parkvägar Fjärdholmsgränd 29	SDF meddelar P- bolag samt planerar för uppsättning stoppsten
SY2104301310XMO	Felanmälan olovlig tältning Sättrandsbadet	SDF meddelar Polisen samt river tält.
SY2104141027QSB	SY2012161107SAU Anmälaren vill ha återkoppling från SDF i tidigare ärende gällande önskemål fällning av träd på parkmark.	SDF återkopplar
SY2104061959GOJ	Förslag att ta bort delad gång- och cykelväg Sättradalsparken	SDF återkopplar
SY2104291701XIY	Förslag köpa in barncyklar och annan lös lekturtrustning till parkleken Kulan	SDF enhet stadsmiljö meddelar enhet öppen verksamhet för återkoppling.
SY2101041738WMP	Uppmaning att minska distans mellan underkant grind och marknivå hundrastgård Skärholmsdalen	SDF åtgärdar
SY2101211233LOX	Fråga om varför toaletter är låsta vid Mälarhöjdsbadet vintertid	SDF återkopplar, sommervatten
SY2101220930TTR	Uppmaning till ökad sandsopning Sätra.	SDF åtgärdar
SY2102031949VVA	Önskemål skidspår Bredäng	SDF åtgärdar
SY2102081502XHD	Önskemål skidspår Bredäng	SDF åtgärdar
SY2101291614ZLP	Uppmaning begränsa olovlig parkering parkvägar	SDF meddelar polisen, samt stadens p-bolag
SY2102021954DGZ	Önskemål skidspår Bredäng	SDF åtgärdar
SY2102051503TJS	Önskemål om skylt i trappa "Vinterväghålles ej"	SDF åtgärdar
SY2102091500ACS	Felanmälan träd	SDF åtgärdar
SY2102091618SYH	Förslag utökad snöröjning av trappa	SDF återkopplar, snöröjning inte aktuellt i nuläget, annan snöröjd väg finns.
SY2102100818CHG	Felanmälan snöröjning trappa	SDF åtgärdar
SY2102110743XED	Önskemål om ersättning av Sätra IPs utegym på samma plats.	SDF skickar till IDF för besvarande

SY2102121339IUE	Förslag utökad snöröjning av trappa	SDF återkopplar, snöröjning inte aktuellt i nuläget, annan snöröjd väg finns.
SY2102191749IJQ	Felanmälan öppen bom Sättrastrandsbadet	SDF åtgärddar
SY2102261616IBG	Felanmälan riven kulturminneskylt Sättra gård	SDF skickar till Stadsholmen för besvarande.
SY2102241418HGY	Felanmälan husvagnar Sättrastrandsbadet	SDF har kontakt med Polisen i ärendet
SY2103141834LJN	Felanmälan dagvattenbrunn ur funktion	SDF åtgärddar
SY2103181307YOY	Felanmälan dagvattenbrunn ur funktion	SDF åtgärddar
SY2102241438WRE	Fråga om Trafikverkets arbete Förbifart Stockholm och dess påverkan på parkväg mellan Sättra och Skärholmen	SDF återkopplar
SY2103050958YNQ	Synpunkt på armklippare i reservatet	SDF åtgärddar
SY2103201838VYY	Fråga om möjlighet för privatperson att beskära kommunens träd	SDF åtgärddar
SY2103241235DRH	Felanmälan olovlig bilkörning Rönholmegränd.	SDF återkopplar
SY2102281415UKC	Felanmälan olovlig bosättning nära Vårbergstoppen på Huddinges mark	SDF har kontakt med Polisen i ärendet
SY2103091155KEK	Förfrågan om intervju SDF angående Vårbergstoppen från Stockholms ornitologiska förening.	SDF återkopplar
SY2101071949PYG	Fråga om bävvar som faller träd i Sättraskogen	SDF återkopplar
SY2104011722YGO	Felanmälan dumpade korgar och kundvagnar Ekholmsvägen	SDF åtgärddar
SY2103221309EYI	Fråga om trädfällning inom byggprojekt dp Vårbergstoppen	SDF återkopplar
SY2104131443FUA	Fråga om en tall på kommunens mark	SDF återkopplar
SY2104191109OMU	Önskemål röjning vid ortodoxa kyrkan i Vårberg	SDF åtgärddar

9 idéer:

Ärendenummer	Beskrivning	Åtgärd
SY2101202211ZBT	Förslag hundrastgård Flygplansparken	SDF återkopplar
SY2101211316BDU	Önskemål om parkbänkar Skärholmsdalen mot Skärholmens gård	SDF åtgärddar
SY2102111016TWU	Önskemål skidspår i Sättraskogen	SDF åtgärddar
SY2103141257FWB	Önskemål om polisiär översyn Sättraskogen. Angående olovlig eldning på berghällar på	SDF återkopplar

	Sätraberget	
SY2103231711FRR	Synpunkt på grind till hundrastgård Skärholmsdalen	SDF åtgärddar
SY2104081220GVY	Förslag lekplats Johannesdalsbadet	SDF återkopplar
SY2104081253AGZ	Förslag anläggning av höga gungor vid Sättrastrandsbadet	SDF återkopplar
SY2104081235YXW	Önskemål ta bort stor sten vid Johannesdals gård	SDF återkopplar
SY2104231024MUX	Önskemål räcken i trappa vid Lyran	SDF återkopplar

24 klagomål:

Ärendenummer	Beskrivning	Åtgärd
SY2101051351NLX	Klagomål på olovlig biltrafik Vårbergs centrum och kringliggande parkvägar	SDF meddelar Polisen
SY2101211431AAH	Klagomål på skötsel av rodelbanan vid Kulan	SDF åtgärddar
SY2102081209ZNK	Klagomål på erosion av grus och makadam vid trappa mot Sättraskolan från Sättra torg	SDF återkopplar
SY2102170500ANN	Klagomål snöhög vid parkering till förskola	SDF skickar till TK gatudrift för återkoppling
SY2102131330LJZ	Önskemål om att ta bort vägbom på parkväg för ökad tillgänglighet	SDF återkopplar
SY2102141251GYK	Önskemål om utegym som ersätter Sättra IPs utegym	2021-02-14 12:51:04
SY2102251110EKJ	Utetoalett bakom plank vid parkeringen	SDF skickar till IDF för återkoppling
SY2103041254JJV	Klagomål på olovlig bosättning Vårbergstoppen	SDF har kontakt med Polisen i ärendet
SY2103122119HRI	Klagomål på rökning på allmän plats Bodholmsgången	SDF återkopplar
SY2103122120BXC	Klagomål på armklippare Sättraskogen	SDF åtgärddar
SY2103131141FEH	Klagomål på störade ljud vid snöplogning Sättra	SDF återkopplar
SY2103241344LWM	Klagomål på rastning av hundar på fotbollsplan i Trissan	SDF återkopplar
SY2102270849RLQ	Klagomål tält i skogen	SDF åtgärddar
SY2103191917OOP	Klagomål på rastning av hundar på fotbollsplan i Trissan	SDF återkopplar
SY2103051143SGQ	Klagomål på beläggning Skärholmens gårdsväg	SDF återkopplar
SY2103310946FBQ	Klagomål på sandupptagning Sättra	SDF återkopplar

SY2103031814ZEF	Klagomål på armklippare Sätmaskogen	SDF återkopplar
SY2103172235TKO	Klagomål på armklippare Sätmaskogen	SDF återkopplar
SY2104160856YZO	Klagomål på olovlig tältning Sätmaskostrandsbadet	SDF har kontakt med polisen i ärendet och river tält efterhand
SY2104151341ABS	Klagomål på skräp från verksamhet Stora Sällskapetets väg 49	SDF återkopplar
SY2104211455OSO	Klagomål på armklippare Sätmaskogen	SDF återkopplar
SY2103311314WJI	Klagomål på träd som visar sig stå på fastighetsmark	SDF återkopplar
SY2104101815DGF	Klagomål på nymålad trappa Bogsätmaskövägen	SDF återkopplar
SY2104211435JHI	Klagomål på buskage Bodholmsgången	SDF återkopplar