

SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2022. INKOMNA UNDER PERIODEN 2022-01-01 – 2022-04-30.

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 inte fått in några klagomål eller synpunkter.

Nämnd- och verksamhetsstöd

Avdelningen har inte fått in några klagomål eller synpunkter.

Socialtjänst

Avdelningen har fått in 3 klagomål via mail och brev.

Två klagomål handlar om handläggning och myndighetsutövning där den enskilde inte är nöjd med fattat beslut. Båda dessa klagomål rör även bemötande från socialsekreterare/bistandsbedömare. Ett klagomål handlar om en enskild som inte fått ta del av begärda handlingar i sin personakt.

Stöd och service i egen regi

Avdelningen har fått in 3 klagomål via mail och brev.

Klagomålen gäller utebliven insats samt bemötande mellan verksamhet och anhörig eller mottagare av insats.

Förskola

Avdelningen har fått in 3 klagomål via mail och upprättad handling på förskolan. Klagomålen handlar om pedagogers 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 är omhändertagna.

Medborgarservice, stadsmiljö (from 2013-12-01 registreras de flesta ärenden i Synpunktsportalen) och förebyggande verksamhet

Avdelningen har fått in 1 klagomål via mail. Genom synpunktsportalen har avdelningen fått in 1 beröm, 27 frågor, 11 idéer och 20 klagomål.

Berömmet gäller parkdriftens snabba hantering av felanmälan. Frågorna handlar i huvudsak om renhållning och skötsel, vinterväghållning samt platser inom stadsdelsområdet. Idéerna handlar i huvudsak om utveckling av platser inom stadsdelsområdet samt renhållning. Klagomålen handlar i huvudsak om renhållning och skötsel samt vinterväghållning.

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

Socialtjänst

- 106/2022 Inkom med brev från V.C. Klagomål på biståndsbedömares beteende vid ett SIP möte hos brukare, med var även distriktsköterska och anhöriga.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 156/2022 Inkom med brev via IVO Klagomål på att inte få ut sin personakt efter begäran och att inte fått information angående sin tandvård fast kostnadsförslag finns.
Åtgärd: Bitr. enhetschef och handläggare har haft en genomgång av ärendet med sökande. Förvaltningen konstaterar att en fördröjning skett i handläggningen och utlämningen av kopia på personakt och att hanteringen av tandvårdsfrågan var bristfällig, har under mötet bitt sökande om ursäkt. Sökande är nöjd med de åtgärder som togs i samband med klagomålet.

223/2022 Inkom via mail	Klagomål på handläggare och handläggning av beslut och att korrekta uppgifter m.m. inte finns med i utredningar som gjorts under åren för brodern. Åtgärd: Handläggning pågår.
Stöd och service i egen regi	
116/2022 Inkom via mail	Klagomål på att maken (boende på Sättra VoB) inte får hjälp med att hålla igång sina muskler, vad ha fysioterapeuten för roll? Åtgärd: Enhetschef har haft möte med anhörig och rehab personal för att komma till en lösning.
282/2022 Inkom med brev från IVO	Klagomål på dåligt bemötande av personal och chef och att brodern inte får den hjälp han behöver på LSS-boende. Åtgärd: Handläggning pågår.
300/2022 Inkom via mail	Klagomål på att inte fått hjälp efter en avtalad tid för dusch av hemtjänsten. Åtgärd: Planerare hade missat att boka in ett nytt besök på överenskommen dag. Enhetschef har kontaktat anhörig och beklagat detta.
Förskola	
176/2022 Inkom via mail.	Klagomål på förskolans personal på Vårholmsbackarna 114. Åtgärd: Handläggning pågår.
291/2022 Upprättad Anmälan om kränkande behandling.	Klagomål på att pedagoger skrikit åt vårdnadshavare framför barnen vid lämning och hämtning.

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

304/2022 Upprättad Anmälan om kränkande behandling. Klagomål på att en pedagog Uppmärksammar en annan pedagogs ordval framför barn
Åtgärd: Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och uppföljning har skett.

Medborgarservice, stadsmiljö och förebyggande verksamhet

165/2022 Inkom via mail. Klagomål på bemötande av samhällsvägleddare på Medborgarkontoret.
Åtgärd: Enhetschef har svarat medborgaren om rutinen hos samhällsväglarna är att ta emot handlingar och ankomststämpla dessa och att det inte är meningen att personalen ska lägga sig i eller läsa handlingarna.

1 st beröm:

Ärendenummer	Beskrivning	Åtgärd
SY2201270924YEP	Beröm till parkdriftens snabba hantering av felanmälan	SDF återkopplar

27 st frågor:

Ärendenummer	Beskrivning	Åtgärd
SY2204280544OHX	Fråga angående sandsopning Sätra	SDF återkopplar
SY2204281745DWQ	Fråga angående sandsopning Sätra	SDF återkopplar
SY2204291929OSN	Fråga angående Valborgsfirande	SDF återkopplar
SY2204210830MJN	Fråga angående städning naturmark Örnstrabacken	SDF återkopplar samt städar
SY2204211528PRV	Fråga angående utegym Sätra IP	SDF återkopplar
SY2204261816OEF	Fråga angående naturvårdsarbete Sätra stall	SDF återkopplar
SY2204222146SML	Fråga angående livräddningsutrustning Mälarhöjdsbadet	SDF återkopplar samt åtgärdar
SY2201081058XHZ	Fråga angående vinterväghållning	SDF återkopplar
SY2201031852ZPZ	Fråga angående olovlig bilkörning parkväg	SDF återkopplar

SY2201131408UBL	Fråga angående vinterväghållning	SDF återkopplar
SY2201182008RAJ	Fråga angående tjuvtippning	SDF återkopplar
SY2202070024NHK	Fråga angående vinterväghållning Skärholmens strandstig	SDF återkopplar och åtgärdar
SY2202151551AXE	Fråga angående naturmark Vårberg	SDF återkopplar
SY2202281502JKV	Fråga angående vinterväghållning Skärholmens strandstig	SDF återkopplar och åtgärdar
SY2203051224BSU	Fråga angående dagvattenbrunn.	SDF återkopplar och åtgärdar
SY2203191545YDL	Fråga angående SLs arbeten med tunnelbanan	SDF återkopplar
SY2203241433KVL	Fråga angående separerat gång/cykelstråk Sätra	SDF återkopplar
SY2203241534XSX	Fråga angående rishög Sätra	SDF återkopplar
SY2202201534EZA	Fråga angående skötsel miljön kring Varvsarbetarhusen	SDF återkopplar
SY2203091323VZI	Fråga angående utegym Sätra IP	SDF återkopplar
SY2203221315HEZ	Fråga angående trasig belysning samt trädbeskrning	SDF återkopplar
SY2203221540CLB	Fråga angående barmarksrenhållning gångtunnel	SDF återkopplar
SY2203231727EKS	Fråga angående parkväg Sätra	SDF återkopplar
SY2203031107ULO	Fråga angående trädslag Vårbergstoppen	SDF återkopplar
SY2204181152XMB	Fråga angående duvslag Parkleken Kulan	SDF återkopplar och åtgärdar
SY2204181254TJQ	Fråga angående trasigt räcke Skärholmen	SDF återkopplar och åtgärdar
SY2204181634IEW	Fråga angående naturvårdsåtgärder Sätra stall	SDF återkopplar

11 st idéer:

Ärendenummer	Beskrivning	Åtgärd
SY2204291052QLA	Idé kring skräpkorg busshållplats Vårberg	SDF återkopplar
SY2204301357APO	Idé kring sandsopning Vårberg	SDF återkopplar
SY2204301300GAL	Idé anlägg toalett Gröna stugans park	SDF återkopplar
SY2201081543TXD	Idé hägna in hundbadet Sätrastrandsbadet	SDF återkopplar
SY2201100933VFM	Idé anlägg belysning utegym Sätrastrandsbadet	SDF återkopplar
SY2202020936AGH	Idé sätt upp skräpkorg Järnbärrvägen	SDF återkopplar och åtgärdar

SY2203131515XTY	Idé plantering vårlökar Vårbergstrapporna	SDF återkopplar och åtgärdar
SY2203131520FZE	Idé slyröjning buskar Vårbergstrapporna	SDF återkopplar och åtgärdar
SY2203281847DAI	Idé kring Skärholmsbäcken	SDF återkopplar
SY2204141131GAQ	Idé kring Skådebanans grusplan	SDF återkopplar
SY2204171449MXS	Idé kring utveckling av Vårbergstoppen	SDF återkopplar

20 st klagomål:

Ärendenummer	Beskrivning	Åtgärd
SY2204271400RMO	Klagomål trädfällning Grönare Stockholm eksamband	SDF återkopplar
SY2204302114AEO	Klagomål Valborgsbrasa ryker in i bostadshus	SDF återkopplar
SY2204261332SZK	Klagomål sandsopning	SDF återkopplar
SY2204261126BVT	Klagomål sandsopning Skärholmen	SDF återkopplar
SY2204261818LUI	Klagomål naturvårdsåtgärder Sätra stall	SDF återkopplar
SY2204261821COA	Klagomål naturvårdsåtgärder Sätra stall	SDF återkopplar
SY2204261822JUX	Klagomål naturvårdsåtgärder Sätra stall	SDF återkopplar
SY2201041812RYN	Klagomål olovlig eldning kolonistugor Skärholmen	SDF återkopplar
SY2201101024MPM	Klagomål vinterväghållning Skärholmen	SDF återkopplar
SY2201101512KCI	Klagomål vinterväghållning Vårberg	SDF återkopplar
SY2201221847XLA	Klagomål vinterväghållning Sätra	SDF återkopplar
SY2202121052PYI	Klagomål olovlig trädfällning	SDF återkopplar
SY2202181317UHR	Klagomål driftfordon på parkvägar	SDF återkopplar
SY2202231006IHN	Klagomål vinterväghållning	SDF återkopplar
SY2202281539GOU	Klagomål vinterväghållning Skärholmens strandstig	SDF återkopplar
SY2202281544WER	Klagomål vinterväghållning Skärholmens strandstig	SDF återkopplar
SY2203171004HHA	Klagomål glassplitter Terrassen	SDF återkopplar och åtgärdar
SY2203131152QTA	Klagomål parkbänk Skärholmen	SDF återkopplar och åtgärdar
SY2204110944XIL	Klagomål lastpallar dumpade Sätraskogen	SDF återkopplar och åtgärdar

SY2204131214VMI	Klagomål skräp samt kanyler naturmark Sätra	SDF återkopplar och åtgärdar
-----------------	---	---------------------------------