



SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2010.

Vi har ett väl inarbetat sätt att hantera klagomål. Klagomål bidrar till verksamhetsutveckling.

Samhällsservice

Samhällsservice har fått in 48 skriftliga klagomål och synpunkter, varav 13 har inkommit till Medborgarkontoret. De synpunkter som inkommit till Medborgarkontoret handlar om servicen på Medborgarkontoret och Medborgarkontorets lokaler. Övriga synpunkter och klagomål som inkommit till Samhällsservice handlar om parkskötseln.

Omsorg om äldre och stöd till personer med funktionshinder

Omsorg om äldre och stöd till personer med funktionsnedsättning har fått in 26 skriftliga klagomål och synpunkter. De synpunkter som inkommit handlar om klagomål på handläggare, brist på rutiner och oro över omvandling av Skärholmens servicehus till trygghetsboende.

Enheten för ekonomiskt bistånd och flyktingmottagning

Enheten för ekonomiskt bistånd och flyktingmottagning har fått in 12 skriftliga klagomål och synpunkter varav 5 är sekretessbelagda. Övriga synpunkter och klagomål som inkommit handlar om missnöjdhet med bemötandet, beröm till handläggare och påpekar att det är svårt att få kontakt med enheten.

Barn, unga och fritid

Barn, unga och fritid har fått in 3 skriftliga klagomål och synpunkter. De synpunkter som har inkommit handlar om klagomål på skräpig förskolegård, klagomål på personalen, samt förskolans öppettider.

Stadsdelsnämnden

Stadsdelsnämnden har fått in 3 skriftliga klagomål och synpunkter. De synpunkter som inkommit handlar om att det är skräpigt i Vårberg, angående Sättra Centrum och frågor till medborgarmötet i Bredäng den 16 februari.

Stadsdelsförvaltningen

Stadsdelsförvaltningen har fått in 3 skriftliga klagomål och synpunkter varav 2 är sekretessbelagda. Det tredje klagomålet handlar om servicekontoret.

Diarie nr.	NR		Typ	Ärende / Åtgärd (kort beskrivning)
Samhällsservice/stadsmiljö				
000150/2010	1	10	KLAGO	Jag vill att arbetslösa ungdomar ska hjälpa till med snöröjningen.....
000150/2010	2	20	KLAGO	Svar: Mellström har talat med Goran i telefon och hänvisat honom till Politikerna i Stadshuset
000162/2010	2	20	SKRIV	Upprustning av eko områden sker intill Sättra gård
000162/2010	1	10	SKRIV	Vad är på gång i skogen/naturreseptatet i Sättra
000229/2010	1	10	KLAGO	Skräpigt på gångväg ner mot Söderholmsskolan mm
000229/2010	2	20	KLAGO	Svar: Ingen åtgärd. Centrum privat mark
000258/2010	1	10	KLAGO	Vårberg är jätte skräpigt
000262/2010	1	10	KLAGO	Vill få träd/buskar nedklippta vid gångstigen som korsar Sättravinen
000263/2010	1	10	KLAGO	Mindre översvämning i Sättra ån!
000263/2010	2	20	KLAGO	Kontakt har tagits med Ulf Beijer/R.N
000310/2010	1	10	KLAGO	Rökning utanför AB Svenska Bostäders fastighet
000365/2010	2	20	KLAGO	Svar: Gren nersågad och flyttad från gångväg
000365/2010	1	10	KLAGO	Nerfallet träd
000370/2010	1	10	KLAGO	Sanden ligger kvar efter vintern
000370/2010	2	20	KLAGO	Svar: Åtgärdades under våren.
000371/2010	1	10	KLAGO	Ang papperskorgar i Vårberg
000383/2010	2	20	KLAGO	Kontakt tagen med Ulla Kavéus, 21.6
000383/2010	1	10	KLAGO	Sättragårdsvägen används som ridväg
000386/2010	1	10	KLAGO	Finns buskar i Vårberg vid övergångsstället som behöver beskåras
000386/2010	2	20	KLAGO	Svar: Buskar nedklippta
000387/2010	2	20	KLAGO	Svar: 2 st säckställnikngar är ditsatta-
000387/2010	1	10	KLAGO	Det saknas papperskorgar på Vårgården
000401/2010	2	20	SKRIV	Nedskräpat ångbåtsbryggan, åtgärdat
000401/2010	1	10	KLAGO	Nedskräpat ångbåtsbryggan
000408/2010	1	10	KLAGO	Klagomål ang. "ombygge" som står öppet
000408/2010	2	20	KLAGO	Svar: Har ringt T F talat om att Fortum ansvarar för arb.
000409/2010	1	10	KLAGO	Klagomål ang. nedskräpning
000409/2010	2	20	KLAGO	Svar: Bortforslat samt plockning av skräp runt parkbänk
000413/2010	2	20	KLAGO	Svar: Kontakt tagen med Trafikkontoret avfalls enheten. saken åtgärdad
000413/2010	1	10	KLAGO	Klagomål ang. nedskräpning runt daghemmet Båtholmen, Vårbergsvägen
000423/2010	1	10	KLAGO	Bilar i parken i Bredäng
000423/2010	4	40	MEDD	Polisen informerad
000423/2010	3	30	MEDD	Besvarad

FEL! INGEN TEXT MED ANGIVET FORMAT I DOKUMENTET.



000423/2010	2	20	MEDD	mailsvar till Agneta
000441/2010	1	10	KLAGO	Städning av gångväg mellan sätra skolan och sätra torg
000441/2010	2	20	KLAGO	Svar: Ej våran mark tillhör skolan. Meddelat det.
000472/2010	2	20	KLAGO	Svar: Ärendet vidarebefodrat till skadedjursgruppen önskemål om bättre sanering vid Sätra badet under
000472/2010	1	10	KLAGO	sommarnåderna
000486/2010	1	10	KLAGO	Borde vara förbjudet att röka utanför entreen
000486/2010	2	20	KLAGO	Svar: Ring vedebörande och diskuterat problemet
000487/2010	2	20	KLAGO	Skyltar ska beställa och sättas upp.
000487/2010	1	10	KLAGO	Okopplade hundar ett orosmoment
000496/2010	1	10	KLAGO	Misskötsel av gångpromenader längs mälaren
000496/2010	2	20	KLAGO	Svar: Ingen åtgärd
000501/2010	2	20	KLAGO	Svar: Allt åtgärdat
000501/2010	1	10	KLAGO	Motionsspåret mellan skärholmen och sätra Ros och ris Tack för motionsredskap på ängen. Rensa sly
000504/2010	1	10	KLAGO	mm.
000521/2010	2	20	KLAGO	Svar:Svar skickat till leif Kilman
000521/2010	1	10	KLAGO	dreneringsrör är nerlagt för lågt Skötsel och upprustning av lekplats vid dammen mellan
000537/2010	1	10	SKRIV	Sätragårdsvägen och Alsätravägen Bommen före infarten till terassen, Äspholmsvägen. Skrivelse skickat till äldreombudet Stadshuset, AB
000608/2010	1	10	KLAGO	Stockholms hem och Skärholmens SDF för kännedom.
000608/2010	2	20	SKRIV	Brevsvar att bommen tillhör Stockholms hem.
000618/2010	1	10	KLAGO	Hundrastgårdar i Skärholmen saknas.
000618/2010	2	20	KLAGO	Svar: Ingen åtgärd. Brevsvar till Ivana Petrovic.
000621/2010	2	20	KLAGO	Svar: Träden beskurna 7 st .
000621/2010	1	10	KLAGO	Träd som hänger ut över trottoaren
000631/2010	1	10	KLAGO	nerfallet träd Tagit ner träd som låg över elledning. Telkontakt med L
000631/2010	2	20	KLAGO	Johansson.
000633/2010	1	10	KLAGO	Vem tar hand om Vårberg det är löv och skit överallt
000633/2010	2	20	KLAGO	Svar: Löv ska tas upp under nov.
000731/2010	1	10	KLAGO	Dåligt plogat
000731/2010	2	20	KLAGO	Svar: Ingen åtgärd. Telefonkontakt med U. K.

Omsorg om äldre och funktionshinder

000006/2010	1	10	KLAGO	Klagomål på Vårbacka
000006/2010	2	20	BREV	Svar: Brev skickat till God man
000031/2010	1	10	KLAGO	Hemtjänsten bullrar

FEL! INGEN TEXT MED ANGIVET FORMAT I DOKUMENTET.



000031/2010	2	20	KLAGO	Svar:Brev och ursäkt skickat till Gulseren Kiyak.
000075/2010	2	20	KLAGO	Svar: Talat med Dc kommit överens om åtgärd
000075/2010	1	10	KLAGO	Klaga på socialsekreterare
000076/2010	2	20	BREV	Svar: Telefonkontakt med Dragan
000076/2010	1	10	KLAGO	Vill klaga på Biståndsbedömmaren
000078/2010	1	10	KLAGO	Synpunkter på maten . (Handläggare Anna Werner)
000078/2010	2	20	KLAGO	Svar: Marja kontaktar Christina Ling
000136/2010	1	10	KLAGO	X
000136/2010	2	20	KLAGO	X
				Svar: Förvaltningen har tagit till sig kritiken och kommer
000176/2010	2	20	KLAGO	att ytterligare att informera om detta.
000176/2010	1	10	KLAGO	Boende är oroliga över omvandling
000204/2010	2	20	KLAGO	X
000204/2010	1	10	KLAGO	X
000211/2010	1	10	KLAGO	Larm fungerade ej.
000211/2010	2	20	BREV	Svar: Brev inkommet från Annika
000212/2010	1	10	KLAGO	Klagomål på biståndsbedömmare
000212/2010	2	20	BREV	Svar: Brevsvar från Annika
000231/2010	1	10	KLAGO	X
000296/2010	1	10	KLAGO	Angående förändring av Skärholmens servicehus
000296/2010	2	20	KLAGO	Svar personlig kontakt med Hally saken åtgärdad
000348/2010	2	20	KLAGO	X
000348/2010	1	10	KLAGO	X
000410/2010	1	10	KLAGO	X
000410/2010	2	20	KLAGO	X
000435/2010	1	10	KLAGO	X
000435/2010	2	20	KLAGO	X
000519/2010	1	10	KLAGO	X
000519/2010	2	20	KLAGO	X
000527/2010	2	20	SKRIV	Svar på inkommet klagomål
000527/2010	1	10	KLAGO	Klagomål - dåliga interna rutiner
000528/2010	1	10	KLAGO	Dåligt bemötande
000544/2010	2	20	BREV	Svar: Brevsvar skickat till berörd.
000544/2010	1	10	KLAGO	Borde finnas bättre rutiner hos SDF
000601/2010	2	20	KLAGO	X
000601/2010	1	10	KLAGO	X
000627/2010	1	10	KLAGO	X
000627/2010	2	20	KLAGO	X
000670/2010	2	20	KLAGO	x
000670/2010	1	10	KLAGO	X
000679/2010	2	20	KLAGO	Svar: ser till att rutiner efterföljs

FEL! INGEN TEXT MED ANGIVET FORMAT I DOKUMENTET.



000679/2010	1	10	KLAGO	Klagomål på handläggning av avlastningsärende
000680/2010	1	10	KLAGO	X
000680/2010	2	20	KLAGO	X
000681/2010	1	10	KLAGO	missnöjd med tjänster. Svar: Enhetschefen har besökt kunden, planerar hennes
000681/2010	2	20	KLAGO	insats. Svar: Har haft samtal med både brukare och
000714/2010	2	20	KLAGO	handläggare. Inga brister föreligger.
000714/2010	1	10	KLAGO	Otrevligt bemött av handläggare

Enheten för ekonomiskt bistånd och flyktingmottagning

000008/2010	1	10	KLAGO	Handläggning av ärende
000008/2010	2	20	SKRIV	Brevet besvarat
000008/2010	3	30	BESL	DO avslutar ärendet, 2010/340
000014/2010	1	10	KLAGO	Missnöjd med bemötandet
000014/2010	2	20	KLAGO	Svar: Har träffat mannen och tagit emot klagomålet.
000179/2010	1	10	KLAGO	X
000179/2010	2	20	KLAGO	X Begäran om yttrande avseende anmälan om
000180/2010	1	10	YTTR	diskriminering, dnr 2010/340
000180/2010	2	20	YTTR	Yttrande i ärende 2010/340
000295/2010	1	10	KLAGO	X
000369/2010	1	10	KLAGO	X
000369/2010	2	20	BESL	X
000372/2010	2	20	BREV	X
000372/2010	1	10	KLAGO	X
000400/2010	2	20	SKRIV	Svar på synpunkter
000400/2010	1	10	KLAGO	Skär ned på ledningskostnader
000427/2010	1	10	KLAGO	Klagomål på hantering försörjningsstöd Svar på anonyma klagomål till stadsledningskontoret
000427/2010	2	20	KLAGO	som har tagit emot klagomål
000551/2010	1	10	SKRIV	Bra bemötande och handläggning
000708/2010	1	10	KLAGO	X
000708/2010	2	20	KLAGO	X Klagomål- ekonomiskt bistånd. Socialstyrelsens dnr 9.2-
000710/2010	1	10	KLAGO	35748/2010

FEL! INGEN TEXT MED ANGIVET FORMAT I DOKUMENTET.



Barn unga och fritid

000355/2010	1	10	KLAGO	Skräpigt runt dagis- Kontakt tagen o informerat ang. rutiner för städning/
000355/2010	2	20	KLAGO	Marie Andersson/Bre
000434/2010	2	20	KLAGO	X
000434/2010	1	10	KLAGO	X Information fron Annica Hinders. Kontakt har tagits med
000702/2010	2	20	MEDD	modern.
000702/2010	1	10	KLAGO	Klagomål över öppettider på förskola

Stadsdelsnämnd

000087/2010	1	10	SKRIV	Frågor till medborgarmötet i Bredäng 16 februari
000087/2010	2	20	SKRIV	Frågorna besvarade
000115/2010	2	20	SKRIV	Frågorna besvarade
000115/2010	1	10	KLAGO	Ang Sättra centrum
000327/2010	2	20	KLAGO	Svar: Anonym avsändare, kan ej kontaktas.
000327/2010	1	10	SKRIV	Skräpigt i Vårberg

Staben

000043/2010	2	20	KLAGO	Svar: Brev skickat till A B. Finns redan höga stolar i lokalen. Jag önska att ni kunda skaffa högre stolar för
000043/2010	1	10	KLAGO	handikappade
000329/2010	1	10	KLAGO	Dåligt bemötande
000329/2010	2	20	SKRIV	Besvarat
000575/2010	3	30	PROT	Minnesanteckningar möte 2010-10-08
000575/2010	1	10	KLAGO	Händelser vid Andra hemmet
000575/2010	2	20	KLAGO	Dokumentation händelser vid Andra hemmet
000629/2010	1	10	KLAGO	Klagomål till servicekontoret Skärholmen
000669/2010	2	20	KLAGO	Svar: Ingen åtgärd, marken privat tillhör campingen
000669/2010	1	10	KLAGO	Ang parkeringsplatsen vid Bredängs camping

FEL! INGEN TEXT MED ANGIVET FORMAT I DOKUMENTET.