



Klicka eller tryck här för att ange text.

Arbetsmarknadsnämnden

Återrapportering av synpunkter och klagomål på nämndens verksamhet

Förslag till beslut

Arbetsmarknadsnämnden föreslår besluta att godkänna återrapportering kring inkomna synpunkter och klagomål.

Systematiskt kvalitetsarbete

Enligt 5 kap i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOF 2011:9) ska den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. Enligt skollagen 4 kap. 8 § ska huvudmannen ta emot och utreda klagomål på utbildningen. En del i detta arbete är att nämnden ska ta emot, utreda och analysera synpunkter och klagomål för att upptäcka trender och brister och säkra kvaliteten i verksamheten.

Inkomna synpunkter och klagomål

Under perioden 2022-05-01 – 2021-08-31 har det inkommit ett klagomål.

Klagomålet inkommer via IVO (Inspektionen för vård och omsorg), som sänder detta vidare till förvaltningen för vidare hantering. Inringaren till IVO framför att ingen av handläggarna för ekonomiskt bistånd har utbildning i socialt arbete. Vidare uppger inringaren att Arbetsmarknadsförvaltningen satt i system att aldrig begära in kompletteringar vid ansökningar av ekonomiskt bistånd, utan fattar beslut på de handlingar som har kommit in.

Uppringaren menar i klagomålet att telefonsamtal aldrig dokumenteras i journalen och att det därför är svårt att följa ett ärende. Dessutom menar uppringaren att ledningen inte vet vad en avvikelse är.

Utredning/bedömning

Handläggarna har antingen lång erfarenhet av handläggning av ekonomiskt bistånd eller eftergymnasial utbildning. Samtliga handläggare har så sent som i januari 2022 genomgått utbildning "ekonomiskt bistånd – juridik och handläggning" samt en webbkurs – "ekonomiskt bistånd enligt SoL" via JP infonet (Juristpaketet).

Via kommunens kundtjänst erbjuds hjälp att inkomma med en komplett ansökan om försörjningsstöd. Skulle det saknas underlag för att kunna avgöra en ansökan begärs dessa självklart in i samband med handläggningen. Samtliga telefonsamtal ska enligt rutin dokumenteras i journalen.

Klagomål eller avvikelse dokumenteras i mallen Synpunkter och klagomål.