



Klicka eller tryck här för att ange text.

Arbetsmarknadsnämnden

## Återrapportering av synpunkter och klagomål på nämndens verksamhet

### Förslag till beslut

Arbetsmarknadsnämnden föreslås 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 2023-01-01 – 2023-04-30 har det inkommit fem klagomål.

1. Klagomålet avser missnöje över handläggares bedömning samt att den sökande inte fått kontakt med sin handläggare trots upprepade mail. Utredning/bedömning visar att handläggaren har handlagt ärende enligt upprättade rutiner och riktlinjer. Ingen åtgärd krävs.
2. Klagomålet avser missnöje över handläggarens bedömning. Den sökande begär byte av handläggare. Utredning/bedömning visar att ärendet har handlagts enligt upprättade rutiner och riktlinjer. Avseende bytet visar det sig att handläggare inte är i tjänst längre. Ingen åtgärd krävs.
3. Klagomålet avser missnöje med beslutet samt utebliven kontakt. Den sökande vill byta handläggare. Utredning/bedömning visar att ärendet är handlagt korrekt. Byte av handläggare är inte möjligt. Ingen åtgärd krävs.

4. Klagomålet avser missnöje över avslag på kostnaden för medicin. Sökande har överklagat beslutet, vilket kommer att hanteras av ansvarig handläggare. Ingen åtgärd krävs.
5. Klagomålet avser, enligt den sökande, att avslag meddelats på felaktiga grunder och att handläggare inte varit professionell i samtalet med den sökande.  
Utredning/bedömning görs och resulterar i en omprövan av beslutet. I övrigt är ansökan hanterad korrekt. Åtgärden är att den sökande informeras om omprövan av beslutet.