



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 § skall 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 2021-09-01 – 2021-12-31 har det inkommit två klagomål samt ett önskemål.

Ett av klagomålen avser att det dröjt innan inlämnade underlag prövats på ett korrekt sätt. Den sökande hamnade i slumpmässig kontroll i samband med ansökan om försörjningsstöd. Den sökande har varit orolig för att utbetalningen dröjde. Bedömningen, efter att handläggningen har kontrollerats, är att handläggningstiden har varit oskäligt lång, vilket sannolikt beror på hög arbetsbelastning. Den sökande fick information via telefon och uttryckte stor tacksamhet över att ha blivit kontaktad och hörd.

Det andra klagomålet avser att det dröjt innan saken prövas på ett korrekt sätt. Ärendet har granskats i journal, i samtal med Försäkringskassan samt i samtal med den sökande. Det framkommer att begärda handlingar har inte inkommit. Den sökande uppmanas att inkomma med begärda handlingar för att ärendet ska kunna hanteras.

Det inkomna önskemålet handlar om byte av handläggare. Sökande upplever problem i kontakter med handläggare. Efter kontroll av handläggningen av ärendet kan konstateras att det inte förekommer några brister i handläggningen. Teamledare har gjort försök att nå den sökande via telefon dock utan framgång.