



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 2022-01-01 – 2021-04-30 har det inkommit tre klagomål.

Första klagomålet inkommer via IVO (Inspektionen för vård och omsorg), som sänder detta vidare till förvaltningen för vidare hantering. En anhörig till en tidigare sökande anmärker på hanteringen av sin fars ärende.

Anhörig framför att boendet, där fadern bodde, var otryggt samt att fadern inte har beviljats pengar till medicin. Ansvarig chef har gått genom journalen där det framgår att hyran har betalats direkt till hyresvärden. Kostnaderna för el samt färdtjänst har utbetalats till aktuellt bankgiro och det finns inga avslag registrerade avseende mat eller medicin. Denna information har lämnats till den anhörige. Den ansvarige chefen finner inga misstag i handläggningen av ärendet.

Andra klagomålet inkommer från den sökande som är inte nöjd med sin handläggare.

Den sökande anser att avslag har gjorts på felaktig grund. Vid granskning framgår det att aktuell arbetsmarknadsplanering löpt ut. Ärendet omprövades av handläggare efter inkommen överklagan samt att arbetsmarknadsplaneringen förnyades.

Ansvarig chef finner inga skäl till handläggabyte eftersom rutinerna har följts och samma beslut skulle ha fattats av andra handläggare.

Det tredje klagomålet avser en sökande som är missnöjd med bedömningar som har gjorts i hens ärende. Sökanden skriver i sitt mail att om hen har varit av utländsk härkomst hade Arbetsmarknadsförvaltningen beviljat hen det hen ville.

Av granskningen av ärendet framgår att handläggare vid ett flertal tillfällen via telefonsamtal förklarat för den sökande hur det fungerar vid ansökningar av försörjningsstöd samt vilka rättigheter och skyldigheter den sökande har.

Ansvarig chef finner inga brister i handläggningen av ärendet. Den sökande har blivit erbjuden ett personligt möte för att förklara tillvägagångssätt i hanteringen av ansökningar av försörjningsstöd.