

**Integration- och
arbetsmarknadsförvaltningen**
Anna Ed, Anna Svensson, Lars Uhlin

2023-03-15

Dnr AN 2022-76

Arbetsmarknadsnämnden

Redovisning av avvikelser, klagomål och synpunkter 2022

Förslag till arbetsmarknadsnämndens beslut

1. Informationen noteras.

Ärende

Syftet är att redogöra för de avvikelser, klagomål och synpunkter som har inkommit till arbetsmarknadsnämndens förvaltning och vuxenutbildningen under 2022. Under 2022 tillhörde ännu inte vuxenutbildningen arbetsmarknadsnämnden. Övergången verkställdes årsskiftet 2022/2023, rapporteringen för 2022 sker dock gemensamt i den här skrivelsen.

Erfarenheter från avvikelse-, klagomål- och synpunktshantering ska kontinuerligt återföras in i förvaltningarnas verksamheter och utgör en viktig källa till ökad kunskap om utvecklingsbehov.

Beslutsunderlag:

Tjänsteskrivelse – Sammanställning och analys av inkomna avvikelser, klagomål och synpunkter 2022, 2023-03-15
Bilaga 1 – Rutin för hantering av klagomåls- och avvikelshantering Dnr 2017-86 Socialförvaltningen (AMF)
Bilaga 2 – Rutin för hantering av synpunkter och klagomål (AMI)
Bilaga 3 – Klagomål och avvikelser, AMF 2022
Bilaga 4 – Avvikelser genom FUT 2022
Bilaga 5 – Årshjul 2023 för arbetsmarknadsnämndens systematiska kvalitetsarbete

Bakgrund

Arbetsmarknadsnämnden antog 2022-11-23 *Plan för systematiskt kvalitetsarbete* (Dnr AN 2022-76) för kalenderåret 2023. I planen (årshjulet) ingår att avvikelser, klagomål och synpunkter som kommer in till respektive verksamhet följs upp och att nödvändiga åtgärder vidtas. Åtgärderna redovisas årligen vid arbetsmarknadsnämndens sammanträde i mars.

Erfarenheter från avvikelse-, klagomål- och synpunktshantering ska kontinuerligt återföras in i förvaltningarnas verksamheter och utgör en viktig källa till ökad kunskap om utvecklingsbehov. Avvikelse, klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras av förvaltningarna för att kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamheternas kvalitet. Inom avdelningen Arbetsmarknad och försörjning (AMF) och Arbetsmarknadscentrum (AMC) finns för respektive verksamhet fastställd rutin för att diarieföra och återrapportera avvikelser, klagomål och synpunkter (se bilaga 1 och 2).

En **avvikelse** är en händelse som har medfört eller hade kunnat medföra att brukaren upplevt obehag eller skada. Även psykiska konsekvenser som till exempel oro och otrygghet kan räknas som skada.

Med **klagomål eller synpunkter** menas alla synpunkter, klagomål, invändningar och förslag till förändringar och förbättringar som framförs från nämndens brukare, patienter, utförare, anhöriga, kommuninvånare, allmänheten, samarbetspartners eller uppdragstagare.

Skrivelsen har som syfte att redogöra för de avvikelser, klagomål och synpunkter som har inkommit till Integration- och arbetsmarknadsförvaltningen under 2022 som handlar om den egna verksamheten. Gällande Utbildningsförvaltningens vuxenutbildning omfattar redogörelsen både de auktoriserade anordnarna och egenregin.

Skrivelsen är indelad i;

- Inkomna klagomål och avvikelser för verksamheten Arbetsmarknad och försörjning, AMF (bilaga 3)
- Inkomna avvikelser för verksamheten Arbetsmarknad och försörjning genom *Felaktiga utbetalningar*, FUT (bilaga 4)
- Inkomna avvikelser, klagomål och synpunkter för verksamheten Arbetsmarknad och integration, AMI
- Inkomna avvikelser, klagomål och synpunkter för vuxenutbildningen

Avdelningen Arbetsmarknad och försörjning: Avvikelse, klagomål och synpunkter

Fyra klagomål inom AMF:s verksamhet har inkommit under 2022. Gällande avvikelser har 35 stycken rapporterats inom AMF:s verksamhet under 2022.

22 avvikelser handlar om rutiner och handläggning och fyra avvikelser handlar om hushållssammansättning/gemenskap

Sammanfattningsvis så handlar avvikelserna om att rätt registrering i verksamhetssystemet inte gjorts, avsaknad av journalföring eller dokumentation, brister i hantering av handlingar, brister kopplade till

verkställighet av utbetalning, uppmärksamhet vid hantering av ansökan och normberäkning samt brister kring upplysning, information och stöd till klienter.

Alla brister har åtgärdats i samband med att de uppmärksammats. I flera fall har det lett till att felaktigt bistånd har beviljats. Några situationer har inte påverkat besluten och inga personuppgifter (som kan härleda vem som avses) har lämnats ut till fel personer. I några fall har fördröjning av utbetalt bistånd varit en konsekvens.

Fyra avvikelser handlar om bristande samverkan och kommunikation

Sammanfattningsvis så handlar avvikelserna om att akuta matpengar inte fattats beslut om på grund av otydlig kommunikation vid bemanningsbyte av handläggare. I något fall berör det avsaknad av kommunikation inom verksamheten i samband med uppdatering av verksamhetssystem som lett till behov av att förändra hantering av brevutskick direkt från verksamhetssystemet. Kommunikationsbrister på grund av många handlägggarbyten mellan verksamheterna AMF och IFO.

Tre avvikelser berör övergången till nytt verksamhetssystem

Sammanfattningsvis så handlar det om osäkerhet i tillvägagångssätt i nya verksamheten, manuell inmatning av uppgifter från gamla verksamhetssystemet till det nya verksamhetssystemet samt stress och hög arbetsbelastning då allt behövde vara på plats i det nya verksamhetssystemet när det började användas.

En avvikelse berör gränsdragning om ansvarsfördelning mellan kommun och Migrationsverket

Avvikelsen berör bristande kunskaper om hur ett undantagsfall ska hanteras vilket har lett till otydlighet i bedömning kring bistånd till uppehälle och akut bistånd eller LMA ersättning. Utredningen visar flera brister, till exempel har hög arbetsbelastning bidragit till att hushållet inte fått tillräckligt med stöd av verksamheten i att söka rätt ersättning och uppföljning om beslut från Migrationsverket och därmed att LMA ersättning kommit igång. Många olika handläggare är involverade olika mycket på grund av semestertider samt kompetensbrister/osäkerhet i bedömning av bistånd och ansvar när olika lagstiftningar står mot varandra.

En avvikelse handlar om tappad jobbmobiltelefon

Detta kunde ha medfört risk för att information röjts om telefonen kommit i fel händer och därmed kan leda till en förtroendefråga mot allmänheten. Inga konsekvenser har uppstått i detta fall.

Klagomål

Tre klagomål har inkommit från brukare/klient. Alla tre klagomålen berör bemötande från verksamheten. Alla tre har hanterats av respektive chef.

Ett klagomål har inkommit från Regionen som är samverkanspart. I det klagomålet ifrågasätter Regionen handläggningen av ett ärende. Utredning har vidtagits av ansvarig chef, den har dokumenterats och diarieförts samt återkopplats till Regionen.

Enheten Kvalité och utveckling - verksamheten för felaktiga utbetalningar: Avvikelser, klagomål och synpunkter

Inga klagomål inom verksamheten för felaktiga utbetalningar (FUT) har inkommit under 2022. Dock har 81 avvikelser med 112 noteringar rapporterats under året.

Fyra noteringar berör rutiner och 49 noteringar handlar om handläggning och dokumentation samt 20 noteringar direkt kopplade till att rätt ersättningar inte har sökts och sju noteringar berör hushållsammansättning/gemenskap

Sammanfattningsvis så framträder brister förenat med uppmärksamhet, noggrannhet, handläggning och bedömning samt att följa handlägningsrutiner som kan leda till eller leder till att felaktigt bistånd beviljats.

30 noteringar är direkt kopplade till stickprovsrutin

Sammanfattningsvis så visar dessa att dokumentationen kring stickprov inte alltid görs, att kontoutdrag inte har begärts in, att insättningar som bortses ifrån inte förklaras i dokumentationen. Att dokumentation sker i efterhand efter att beslut fattats eller att stickprov utan anmärkning har registrerats i ärenden där stickprovet inte är korrekt utfört. Begärda handlingar inte är verifierbara och därav genomförs stickprov på bristande underlag.

Fyra noteringar berör Planering

Sammanfattningsvis framkommer att en klient inte haft kontakt, besök eller uppföljningssamtal sedan november 2020. I de tre andra handlar det om brister kring uppföljning vilket bidrar till fördröjning mot egen försörjning.

En notering berör Intern samverkan

I noteringen framkommer att FUTs utredning inte kunnat slutföras på grund av att handläggare fortsatt bevilja bistånd utan att rätten till bistånd inte genomförts.

En notering berör förutsättningar/systembrist

Noteringen visar på avsaknad av rutin eller förutsättningar i verksamhetssystemet som möjliggör överföring av information i ärenden där båda vuxna är aktuella var för sig och har olika handläggare på olika enheter har barn med växelvisboende.

Lex Sarahanmälan - klagomålet eller avvikelsen innebär missförhållande eller risk för missförhållande som kan drabba den enskilde. Anställda som arbetar på Integration- och arbetsmarknadsförvaltningen har skyldighet att rapportera missförhållanden och risker för missförhållanden. Ingen lex-Sarah rapportering har gjorts under 2022.

AMF och FUT: Analys av avvikelser, klagomål och synpunkter

En jämförelse har gjorts med föregående år. Inom AMF inkom 2 klagomål under 2021 jämfört med 4 inkomna under 2022, 38 avvikelser rapporterades under 2021 jämfört med 35 rapporteringar under 2022. Inom FUT rapporterades 27 avvikelser under 2021 jämfört med 81 rapporterade under 2022.

Merparten av alla inkomna avvikelser från verksamheterna AMF och FUT visar på brister i handläggning, dokumentation och att följa rutiner.

Det finns därmed ett behov av att arbeta vidare med, och kvalitetssäkra, att rutiner och riktlinjer samverkar med handläggningsmomenten.

Avdelningen för Arbetsmarknad och integration; Klagomål och synpunkter

Inga klagomål, synpunkter eller avvikelser har inkommit till avdelningen för arbetsmarknad och integration (AMI) under 2022.

AMI: Analys av klagomål, synpunkter och avvikelser

I och med uppstarten av Integrations- och arbetsmarknadsförvaltningen utförs ett betydande utvecklingsarbete, förvaltningsöverskridande, gällande hanteringen av klagomål, synpunkter och avvikelser. Det som tidigare varit "AMI", omfattas av utvecklingsarbetet (precis som resten av förvaltningen). En stor förändring i handläggningen av klagomål, synpunkter och avvikelser kommer att införas under 2023 via en ny modul i verksamhetssystemet Lifecare. Stor vikt kommer att läggas vid implementering av nya modulen och dess rutin för förändrad syn och förändrat arbetssätt gällande klagomål, synpunkter och avvikelser. En gemensam rutin för IAF har tagits fram gällande ärendegången och handläggningen för synpunkter, klagomål och avvikelser. Arbetet med rutinen och den nya modulen påbörjades under 2022.

Vuxenutbildningen

Klagomål

Klagomål kan komma in på olika sätt. Via e-post, telefon eller kommunens blankett för klagomål. Eleven kan höra av sig till en funktion, SYV, antagningshandläggare mm, eller funktionsbrevlåda. Klagomål kan även fångas upp vid enskilda elevmöten på CFV (Centrum för vuxenutbildning). Vidare kan klagomål inkomma via Kontakt Linköping eller Utbildningsförvaltningen och vidarebefordras till administrationen, rektor eller annan funktion på CFV.

Under 2022 har de flesta klagomålen handlat om brister i administration som medför problem för eleven såsom uteblivet CSN pga sent inlämnade betygskataloger vilket leder till sent låsta betyg. I ett fåtal fall har det handlat om schema och/eller undervisning, bedömning och betygsättning. Klagomål lyfts med respektive utbildningsanordnare och löses i princip direkt i de allra flesta fall.

Avvikelser

Avvikelser under året kan sorteras in under administrativa brister vilka återkopplas direkt till utbildningsanordnarna. Dessa brister kan exempelvis leda till att felaktig ersättning betalats ut, att elever inte blir studieaktiverade, att betyghantering inte blir korrekt samt att inlämning av kursutbud uteblivit eller varit felaktiga. Ytterligare en avvikelse som CFV uppmärksammat under 2022 är brister i genomförd APL i sammanhållen yrkesutbildning.

Övrig avvikelse

Under våren tilldelades en utbildningsanordnare varning för brister i administrativa rutiner. Utredningen ledde fram till rapport och särskilt tilläggsavtal.

Exempel på förändringar i uppföljningsarbetet under 2022 är:

- CFV låser betygen, tidigare gjorde utbildningsanordnarna det. Detta för kunna garantera att alla betyg är korrekt registrerade samt att de blir arkiverade.
- Auktoriserade anordnare av SFI rapporterar nu regelbundet in en komplett fil med timmar som importeras av CFV till IST.
- Utökad antal besök hos utbildningsanordnarna, oanmälda och anmälda.
- Bättre administrativ bemanning på CFV.
- Utökad antal träffar med skolorna. Både med rektorer och administrativ personal.
- Utbildningstillfällen i IST-administration med samtliga utbildningsanordnare.
- Nya administrativa rutiner har implementerats under hösten 2022

Ekonomiska konsekvenser

Inga ekonomiska kopplade direkt till tjänsteskrivelsen. Enskilda avvikelser kan dock i sig medföra ekonomiska konsekvenser för ansvarig förvaltning.

Kommunala mål

Ärendet relaterar till och bidrar till att förverkliga kommunfullmäktiges mål om goda välfärdstjänster med hög tillgänglighet, hög servicenivå med ett gott bemötande samt verksamhet med god utvecklingsförmåga.

[Länk till kommunfullmäktiges övergripande mål](#)

Jämställdhet

I analysen från AMF gällande klagomål, synpunkter och avvikelser förekommer inga större skillnader mellan rapportering för män respektive kvinnor. Det är inte möjligt att dra några slutsatser ur ett jämställdhetsperspektiv med anledning av det relativt låga antalet. Alla ärenden har hanterats på likvärdigt sätt oavsett brukarens könstillhörighet.

**Information eller förhandling enligt lag (1976:580) om
medbestämmande i arbetslivet**

MBL-information eller förhandling är inte påkallad.

Integration- och
arbetsmarknadsförvaltningen

Mikaela Schullström

Beslutet skickas till:

-