

2017-06-08
A2017/01237/A
A2017/00623/A

Arbetsmarknadsdepartementet

Arbetsförmedlingen
Hälsingegatan 38
113 99 Stockholm

Uppdrag om service och närvaro på rätt plats

Regeringens beslut

Regeringen uppdrar åt Arbetsförmedlingen att redovisa hur myndigheten säkerställer service och närvaro på rätt plats i hela landet, särskilt i kommuner med hög långtidsarbetslöshet eller många nyanlända samt i utsatta stadsdelar. Som en del av detta uppdrag ska myndigheten ha en dialog med kommuner och andra relevanta aktörer på lokal, regional och nationell nivå. Myndigheten ska under uppdraget inte genomföra några förändringar som leder till minskad statlig närvaro, utöver de som redan har beslutats. Vid eventuella mindre förändringar ska särskilt beaktas aspekter som hög långtidsarbetslöshet, nyanländas behov samt behovet av myndigheters närvaro i utsatta stadsdelar, mindre kommuner och landsbygdskommuner. Samlokalisering med statliga myndigheter och kommuner ska även fortsättningsvis eftersträvas. Uppdraget ska genomföras inom givna budgetramar.

Arbetsförmedlingen ska redovisa hur olika kontaktvägar och möjligheter att förmedla olika typer av service används och utvecklas samt hur detta effektiviserat myndighetens arbete.

Arbetsförmedlingen ska redovisa vidtagna och planerade åtgärder som avser kontorsnät och tjänsteutbud samt vilka konsekvenser som sådana förändringar från 2014 och framåt har medfört. Redovisningen ska även översiktligt beskriva hur dialogen med aktörerna på lokal, regional och nationell nivå har genomförts samt vilka slutsatser Arbetsförmedlingen drar av denna dialog. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet) senast den 22 februari 2018.

Bakgrund

Varje år har mer än en miljon personer på något sätt kontakt med Arbetsförmedlingen och flera miljoner arbetsgivarkontakter sker.

Myndighetens verksamhet finns i hela landet. Kontakterna sker bl.a. vid cirka 250 lokalkontor, genom webbtjänster, genom appen Platsbanken och genom kundtjänst per telefon, e-post eller chatt. Utvecklingen av kontaktvägar med arbetssökande har under de senaste åren gått mot annat än obokade personliga möten.

Tidigare har det i princip funnits ett arbetsförmedlingskontor per centralort i varje kommun, med undantag för storstäderna Stockholm, Göteborg och Malmö. Arbetsförmedlingen genomför sedan 2014 en förändring av sitt kontorsnät, i syfte att anpassa det till kundströmmarna, följa effekterna av digitaliseringen och skapa en grund för ett effektivt arbete med myndighetens uppdrag. Totalt har beslut fattats om att stänga 72 kontor, varav det vid vissa ännu pågår verksamhet under 2017. De flesta av de kontor som har stängts var obemannade s.k. distansservicekontor eller kontor som endast var öppna ett fåtal timmar i veckan.

Sedan Arbetsförmedlingen inledde sin översyn av kontorsnätet har stora förändringar skett i omvärlden. Antalet personer som sökte asyl inom EU och Sverige under 2015 kom att överträffa alla prognoser. För 2014 och 2015 var sammantaget antalet asylsökande i Sverige per capita det högsta som någonsin registrerats i ett OECD-land. De närmaste åren kommer att präglas av att många nyanlända med varierande utbildningsnivå och språkkunskaper ska etablera sig i hela landet, vilket har fått och fortsatt kommer att få stora konsekvenser för såväl arbetsmarknaden som kommunerna. Detta behöver beaktas när Arbetsförmedlingens kontorsnät ses över.

I förvaltningslagen (1986:223) finns allmänna bestämmelser om myndigheternas service- och samverkansskyldighet som ger uttryck för den servicenivå som medborgare och företag ska kunna förvänta sig vid kontakter med myndigheterna. Varje myndighet ska lämna upplysningar, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Myndigheterna ska vidare vara tillgängliga för medborgare och

företag genom att ta emot besök och telefonsamtal. Myndigheterna ska också se till att det är möjligt för enskilda att kontakta dem med hjälp av bl.a. e-post och att svar kan lämnas på samma sätt.

Den som inte kan ta del av statliga myndigheters utvecklade service och tjänster över internet ska ändå säkerställas god service i hela landet. I dessa fall är det viktigt att digitaliseringens möjligheter används som ett verktyg för att utveckla den lokala servicen

Arbetsförmedlingen har på många platser i landet samlokaliserat verksamhet med kommunal förvaltning. Vid cirka 40 platser är Arbetsförmedlingen samlokaliserad med statliga servicekontor, där Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket samverkar. Arbetsförmedlingen deltar i projektet Mötesplatser som är ett samarbete mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Skatteverket, Pensionsmyndigheten och Sveriges Kommuner och Landsting för att underlätta nyanländas första steg i etableringen i Sverige. Genom att myndigheterna finns representerade på en och samma plats kortas ledtiderna och de nyanländas första möten med olika myndigheter underlättas och påskyndas.

Den 22 mars 2017 redovisade Statens servicecenter delar av ett regeringsuppdrag om myndighetsfunktioner som kan bedrivas samordnat i staten och utanför storstadsområden, t.ex. servicekontor. I betänkandet För Sveriges landsbygder – en sammanhållen politik för arbete, hållbar tillväxt och välfärd (SOU 2017:1) behandlade Parlamentariska landsbygdskommittén frågor om bl.a. statlig service och lokalisering. Beredning kring dessa förslag pågår för närvarande i Regeringskansliet.

Arbetsförmedlingens verksamhet kräver en väl fungerande samverkan med andra aktörer, på nationell, regional och lokal nivå vilket ställer krav på alla delar av organisationen. Hit hör arbetsgivare, branschorganisationer och arbetsmarknadens parter, men även bl.a. kommuner och aktörer med regionalt utvecklingsansvar. Ett prioriterat område i Arbetsförmedlingens utvecklingsarbete är att utveckla långsiktiga och välfungerande samverkansformer med myndighetens strategiska partners.

Skälen för regeringens beslut

Alla arbetssökande och arbetsgivare ska ha goda förutsättningar att komma i kontakt med myndigheten och få lämpligt stöd. Digitaliseringens möjligheter

ska användas för att förbättra servicen till arbetssökande och arbetsgivare samtidigt som de bidrar till effektivare arbetssätt inom myndigheten. Samverkan mellan Arbetsförmedlingen och andra aktörer ska ha goda förutsättningar.

En effektiv statlig förvaltning måste på bästa sätt kunna möta medborgarnas behov. Tillgänglighet till olika typer av service är en förutsättning för hållbar regional tillväxt och utveckling i alla delar av landet. Det kan också bidra till att motverka segregation. Det är därför viktigt att en likvärdig offentlig service erbjuds i landets olika delar, såväl i städer och i utsatta stadsdelar som i mindre kommuner och i landsbygdskommuner.

På regeringens vägnar

Ylva Johansson

Jonas Jarefors

Kopia till

Finansdepartementet/OFA/SFÖ

Finansdepartementet/OFA/DF

Finansdepartementet/OFA/K

Tillväxtverket

Arbetsmarknadsutredning (A 2016:03)

Sveriges Kommuner och Landsting