

Uppdaterad 28 sep 2007 00:50

"Samkör statliga servicen"

Tre tunga generaldirektörer: Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket ska kunna erbjuda medborgarna sina tjänster på ett och samma ställe. Med start nästa år vill våra myndigheter öppna gemensamma servicekontor på 82 platser i Sverige. Samtidigt erbjuds Försäkringskassan och Skatteverket plats i alla arbetsförmedlingens lokaler. Det kommer att underlätta väsentligt för medborgare och företag. Vi begär nu att regeringen undanröjer juridiska och administrativa hinder för detta. Bland annat måste reglerna ändras för hur sekretessbelagda uppgifter och personuppgifter hanteras över myndighetsgränserna, liksom reglerna för så kallade samttjänststal. Det skriver Bo Bylund, Curt Malmborg och Mats Sjöstrand, generaldirektörer på respektive Arbetsmarknadsverket, Försäkringskassan och Skatteverket.

Den statliga servicen till medborgare och företag kan bli både bättre och billigare. Därför vänder vi oss nu till regeringen med en begäran om nya regler som gör det möjligt för våra tre myndigheter att öppna gemensamma servicekontor.



Bo Bylund, Curt Malmborg och Mats Sjöstrand.

Varje dag har hundratusentals medborgare kontakt med arbetsförmedlingen, Försäkringskassan eller Skatteverket. Allmänhetens krav och förväntningar på vår service har ändrats radikalt i takt med den tekniska utvecklingen och samhällets förändring. Allt mer av kontakterna sker via telefon, internet och e-tjänster. Det personliga mötet och besöken på något av våra kontor är bara en av våra servicekanaler. Men det mötet är fortfarande mycket viktigt och kommer att vara det även i framtiden. Därför väljer vi att utveckla och effektivisera servicen på våra kontor.

Vi vill på många orter kunna erbjuda vår service på ett och samma ställe i framtiden. Våra myndigheters nät av besökskontor runt om i landet kan i mycket större utsträckning än i dag samplaneras och placeras så att vi kan samverka i gemensamma servicekontor. I förlängningen hoppas vi att även andra myndigheter och kommuner kan komma med i den samverkan som vi nu lägger grunden för.

För medborgare och företag är fördelarna med servicekontor uppenbara, framför allt för de som bor och verkar utanför landets större städer. Den som till exempel ska flytta till en ny ort, börja arbeta efter en långtidssjukskrivning eller starta eget företag kan behöva kontakta både arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket. I stället för att fara runt till tre olika kontor, ibland på olika orter, kan man få hjälp med alla sina frågor på ett ställe, ofta av en och samma handläggare. I glesbygd gör gemensamma kontor att vi kan finnas på platser där kundunderlaget annars skulle vara för litet. På samma sätt kan våra öppettider vara längre.

Förutsättningarna för de tre myndigheterna skiljer sig delvis. Försäkringskassan och Skatteverket handlägger i dag få beslut i direkt möte med kunden. De beslut som fattas är av servicekaraktär. Mötet handlar om att ge fördjupad information, ge service och säkerställa att beslutsunderlag är korrekta. Arbetsförmedlingens verksamhet däremot präglas av att beslut sker nära kunden. Arbetsförmedlingens uppdrag som mäklare mellan arbetssökande och arbetsgivare är också speciellt.

Detta gör att samverkan kommer att utvecklas på olika sätt och i olika takt. Men våra

myndigheters nya sätt att arbeta och möta kunderna kommer ändå att innebära stora förändringar för de över 35 000 medarbetare som arbetar på arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket. Självfallet ska kärnverksamheten och den nödvändiga lokala närvaron värnas. Men arbetsuppgifterna kommer att förändras och verksamheten minska på en del orter och öka på andra.

Den här veckan har våra tre myndigheter tecknat en gemensam överenskommelse om formerna för vårt framtida servicesamarbete. Införandet är planerat att starta under 2008 och vara klart under 2011. Försäkringskassan och Skatteverket kommer att öppna gemensamma servicekontor på 82 platser i Sverige. Samtidigt erbjuds Försäkringskassan och Skatteverket plats i alla lokaler där arbetsförmedlingen finns och där det är möjligt och praktiskt.

För att det ska bli möjligt för våra servicehandläggare att hantera ärenden och fatta enklare beslut som rör både Försäkringskassan, Skatteverket och, i ett senare skede, arbetsförmedlingen begär vi nu att regeringen undanröjer de juridiska och administrativa hinder som återstår. Regeringen måste bland annat ändra reglerna för hur sekretessbelagda uppgifter och personuppgifter hanteras över myndighetsgränserna. Reglerna för så kallade samtjänstavgifter måste också ändras. Det är inte rimligt att vi måste få regeringens tillstånd eller att lagen måste skrivas om varje gång en ny förvaltningsuppgift ska läggas till i vår samtjänst.

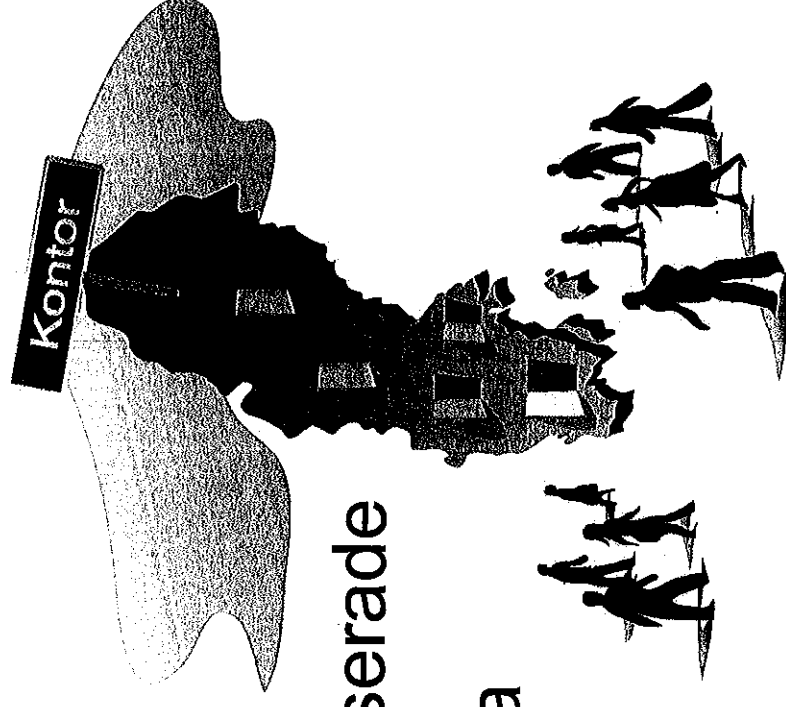
Vi uppmanar regeringen att snabbt göra nödvändiga förändringar. Vi är övertygade om att vårt gemensamma initiativ kommer att leda till en statlig förvaltning som är både kostnadseffektiv och som säkrar en god service med hög tillgänglighet i hela Sverige.

**BO BYLUND
CURT MALMBORG
MATS SJÖSTRAND**

© Detta material är skyddat enligt lagen om upphovsrätt.

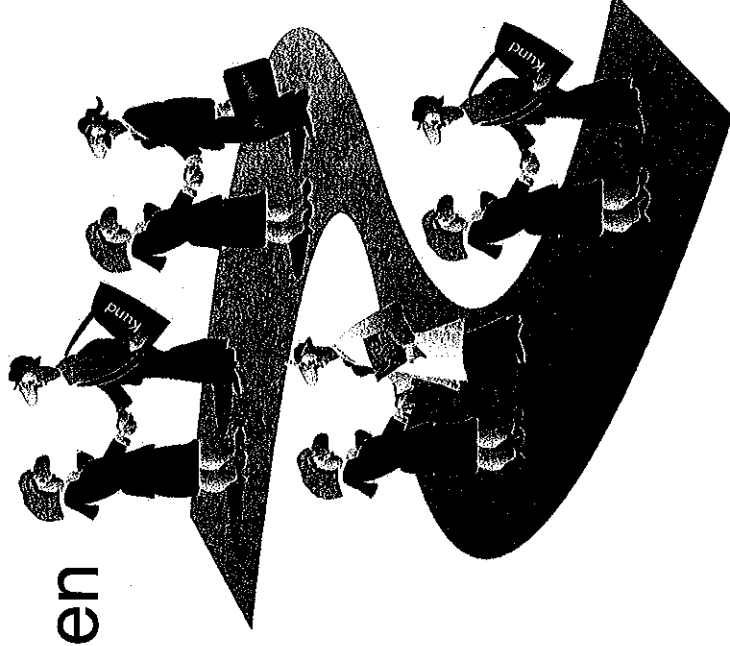
Personliga möten med Försäkringskassan möjligt i alla kommuner

- Möjlighet till personligt möte i alla kommuner
- Kontor kan gärna vara samlokaliserade
- Flera kontor i storstadsregionerna
- Hänsyn tas till speciella kundgrupper
- Antal kontor kommer vara fler än idag – normala, små eller stora



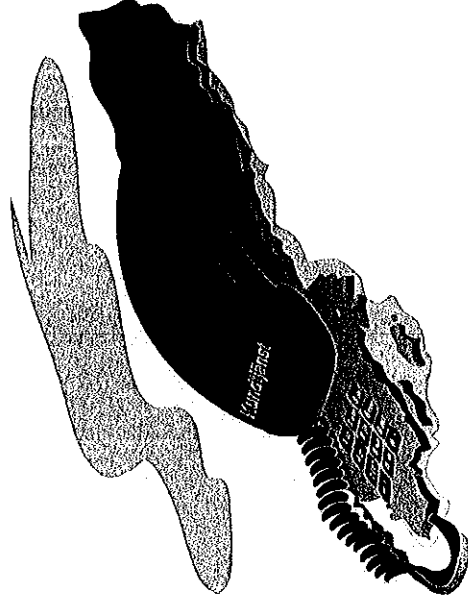
Personlig handläggare för kunder som behöver det

- Kunder med mer omfattande ärenden får en personlig handläggare, till exempel den som är långtidssjuk
- Enbart bokade möten ger bättre kvalitet
- Längre tid avsatt per möte
- Mötesplats och tidpunkt efter kundens önskemål



Utbyggd telefonkundtjänst ger snabbare service

- Ett telefonnummer – en kö
- Öppen vardagar, kvällar och helger
- Lätt att komma i kontakt och fler ärenden kan lösas direkt
- Kunnig personal med djup kompetens för olika kundgrupper och som ger professionellt bemötande
- Information, status i ärende, stöd vid ansökan och självbetjäning, direkthandläggning
- Från 35 till 4 orter – ökad bemanning



Bättre och mer användarvänlig webbplats och självbetjäning

Förenklad sökning

Enklare språk

Enklare inloggning/identifiering

Personlig information om status, kvittens (mottaget), utbetalning

Fler förmåner i självbetjäning

Anpassa | Kontakta Försäkringskassan | Webbkartor | Lättläst | Välj språk

Försäkringskassan

Arbetsgivare Vårdgivare Press Om Försäkringskassan

Privatperson

Situation

- Förälder
- Sjuk
- Pensionär
- Ung
- Egen företagare
- Funktionshindrad
- Utomlands
- Studerande
- Arbets sökande
- Efterlevande
- I betalt bostadsbidrag
- Ej betalt av tandvård

Nyheter från och med den 1 januari 2007

Regler för beräkning av dagersättning ändras från den 1 januari 2007. Det innebär att ersättningen blir lägre. De nya reglerna innebär i korthet

- att inkomster över 302 200 kronor inte ingår i beräkningen av ersättning
- att den högsta sjukpenningen per dag för arbetslösa sänks från 521 till 486 kronor
- att den sjukpenninggrundande inkomsten som Försäkringskassan fastställer minskar med 1,1 procent.

Ändringarna handlar om vad Försäkringskassan ska göra. Du behöver inte själv göra något för att få rätt ersättning.

Läs mer: [Förändringar i socialförsäkringen från och med 1 januari 2007](#)

Självbetjäning

- Alla självbetjäningstjänster
- Beställ hushållskassetter eller punktskrift
- Ladda ner blanketter
- Ladda ner broschyrer och faktablad

Mer information

- [Utbetalningsdagar](#)
- [Aktuella belopp](#)
- [Allmän handling](#)
- [Försäkrad i Sverige](#)
- [Lagar & regler - rättsinformation](#)
- [Offentlighetsprincipen](#)
- [Register hos Försäkringskassan](#)

Intyg för nystartsjobb

Nystartsjobb är en möjlighet för dig som varit borta från arbetsmarknaden länge. Du måste kunna visa hur länge du har varit arbetslös, sjukskriven eller haft aktivitets- eller sjukersättning. Det gör du genom ett intyg.

Fråga Hanna

Ställ en fråga och få svaret direkt i denna ruta.

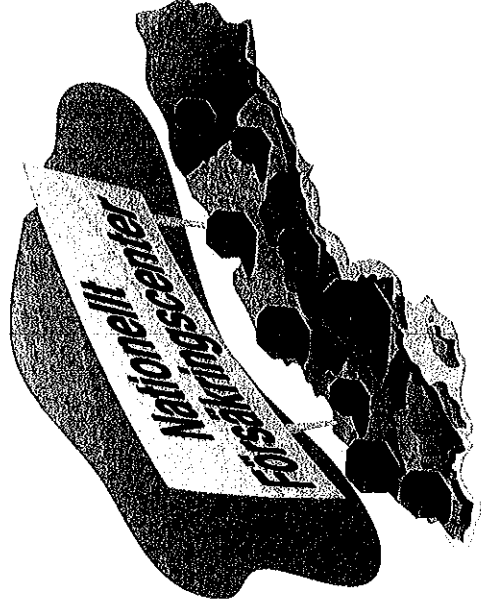
Sök

Logga in som

OK

Nationella försäkringscenter ger rättssäker och snabb handläggning

- Direkt telefonkontakt med handläggaren i komplicerade fall
- Enhetlig och effektiv handläggning
- Etableras på 18 orter under nationell ledning
- Handlägger till exempel föräldrapenning och bostadsbidrag



Möte med kunderna på olika sätt

