

Svar på regeringsuppdrag

Rapport – Agenda 2030

Försäkringskassan 2022

Datum: 2022-02-14

Agenda 2030

Version 1.0

Dnr 2021/000495

Innehåll

Sammanfattning	4
Uppdrag och avgränsningar	5
Bidrag till mål och delmål i Agenda 2030	5
Mål 1 - Ingen fattigdom	5
Delmål 1.3 Införa nationellt lämpliga system och åtgärder för socialt skydd för alla, inklusive grundskydd och senast 2030 säkerställa att de omfattar en väsentlig andel av de fattiga och de utsatta	5
Mål 3 - God hälsa och välbefinnande	8
Delmål 3.4: Till 2030 genom förebyggande insatser och behandling minska det antal människor som dör i förtid av icke smittsamma sjukdomar med en tredjedel samt främja psykisk hälsa och välbefinnande.	8
Delmål 3.5 Stärka insatserna för att förebygga och behandla drogmissbruk, inklusive narkotikamissbruk och skadligt alkoholbruk.	10
Mål 5 - Jämställdhet	10
Delmål 5.1: Avskaffa alla former av diskriminering av alla kvinnor och flickor överallt.	10
Delmål 5.2: Avskaffa alla former av våld mot alla kvinnor och flickor i det offentliga och privata rummet, inklusive människohandel, sexuellt utnyttjande och andra typer av exploatering.	11
Delmål 5.4: Erkänna och värdesätta obetalt omsorgs- och hushållsarbete genom att tillhandahålla offentliga tjänster, infrastruktur och socialt skydd samt genom att främja delat ansvar inom hushållet och familjen, i enlighet med vad som är nationellt lämpligt.	12
Mål 10 - Minskad ojämlikhet	12
Delmål 10.2: Till 2030 möjliggöra och verka för att alla människor, oavsett ålder, kön, funktionsnedsättning, ras, etnicitet, ursprung, religion eller ekonomisk eller annan ställning, blir inkluderade i det sociala, ekonomiska och politiska livet.	12
Delmål 10.3: Säkerställa lika möjligheter och minska förekomsten av ojämlika utfall, bland annat genom att avskaffa diskriminerande lagstiftning, politik och praxis och främja lagstiftning, politik och åtgärder av lämpligt slag i detta hänseende.	14
Delmål 10.7: Underlätta en ordnad, säker, reglerad och ansvarsfull migration och rörlighet av personer, inklusive genom planerad och väl fungerande migrationspolitik.	14
Mål 16 - Fredliga och inkluderande samhällen	14
Delmål 16.1: Avsevärt minska alla former av våld och dödligt våld överallt.	14
Delmål 16.2: Eliminera övergrepp, utnyttjande, människohandel och alla former av våld eller tortyr mot barn.	14
Delmål 16.5: Väsentligt minska alla former av korruption och mutor.	14
Delmål 16.6: Bygga upp effektiva och transparenta institutioner med ansvarsutkrävande på alla nivåer.	15
Delmål 16.10: Säkerställa allmän tillgång till information och skydda grundläggande friheter, i enlighet med nationell lagstiftning och internationella avtal.	17
Delmål 16.b: Verka för och genomdriva icke-diskriminerande lagstiftning och politik för en hållbar utveckling.	18
Mål 17 - Genomförande och globalt partnerskap	18

Delmål 17.16: Stärka det globala partnerskapet för hållbar utveckling och komplettera det med partnerskap mellan flera parter som mobiliserar och utbyter kunskap, expertis, teknik och finansiella resurser, för att bidra till att målen för hållbar utveckling nås i alla länder, i synnerhet utvecklingsländer.....	18
Delmål 17.17: Uppmuntra och främja effektiva offentliga och offentlig-privata partnerskap samt partnerskap inom det civila samhället vilka bygger på erfarenheterna från andra partnerskap och deras finansieringsstrategier.	19
Försäkringskassans övriga arbete med Agenda 2030	20

Sammanfattning

Försäkringskassan har i regleringsbrevet för 2021 fått i uppdrag att redovisa hur myndighetens arbete bidrar till att uppnå målen i Agenda 2030, med fokus på de mål och delmål som Försäkringskassan tidigare har identifierat som relevanta för myndigheten, inom ramen för myndighetens svar på *Uppdrag till statliga myndigheter att bidra med underlag för Sveriges genomförande av Agenda 2030 (Fi2016/01355)*.

Den uppdaterade nulägesbild som presenteras i denna rapport visar att Försäkringskassans bidrag till de tidigare identifierade relevanta målen och delmålen i Agenda 2030 fortsatt främst sker inom myndighetens kärnuppdrag. Myndigheten bidrar också genom att till exempel ta fram statistik och kunskapsunderlag till mottagare såväl inom som utanför myndigheten. Ett annat bidrag till målen och delmålen är också det förstärkta arbete som sker inom olika samverkansforum med myndigheter och andra aktörer, främst nationellt men även internationellt. Ett exempel på område där samverkan förstärkts väsentligt är arbetet med att förebygga brott mot välfärdssystemen.

Under de senaste årens pandemi har Försäkringskassan haft en viktig roll i att bidra till att trygga försörjning för extra utsatta individer och grupper. Utifrån regeringsbeslut har myndigheten ställt om delar av verksamheten för att möta det förändrade behovet av socialförsäkringen under denna tid.

För att i högre grad nå ut med såväl skriftlig som muntlig information till försäkrade och allmänhet om Försäkringskassans uppdrag, förmånerna i socialförsäkringen och enskilda ärenden, har en rad olika insatser gjorts. Det har till exempel handlat om att tillgänglighetsanpassa myndighetens webbsida, att erbjuda information på olika språk, att aktivt informera om rättigheter och att möjliggöra kontakt med myndigheten via olika digitala och andra kanaler.

Inom flera sakområden har myndigheten fått nya eller utökade regeringsuppdrag för att utveckla arbetet och därigenom ytterligare kunna bidra till målen och delmålen i Agenda 2030. Det gäller exempelvis områden som jämställdhetsintegrering inklusive mäns våld mot kvinnor, barnets rättigheter och myndighetens bidrag till funktionshinderspolitiken.

Även andra områden har förstärkts för att myndigheten bättre ska kunna leva upp till identifierade krav och behov. Bland annat har myndigheten beslutat om att stärka kompetensen inom psykisk ohälsa och att stärka regelutvecklingen.

Uppdrag och avgränsningar

Försäkringskassan har i regleringsbrevet för 2021 fått i uppdrag att redovisa hur myndighetens arbete bidrar till att uppnå målen i Agenda 2030, med fokus på de mål och delmål som Försäkringskassan tidigare har identifierat som relevanta för myndigheten, inom ramen för myndighetens svar på *Uppdrag till statliga myndigheter att bidra med underlag för Sveriges genomförande av Agenda 2030 (Fi2016/01355)*.

Den uppdaterade nulägesbild som redovisas i denna rapport och som utgår ifrån de tidigare identifierade målen och delmålen, utgör en del av myndighetens totala bidrag till målen och delmålen i Agenda 2030. Rapporten fokuserar i huvudsak på Försäkringskassans bidrag kopplat till de sociala och ekonomiska dimensionerna och den externa påverkan myndigheten har.

Bidrag till mål och delmål i Agenda 2030

I Försäkringskassans svar på *Uppdrag till statliga myndigheter att bidra med underlag för Sveriges genomförande av Agenda 2030 (Fi2016/01355)* identifierades sex mål och sju delmål som myndigheten bedömdes ha störst inverkan på. Nedan beskriver vi hur Försäkringskassan i nuläget bidrar till dessa tidigare identifierade relevanta mål och delmål i Agenda 2030.

Mål 1 - Ingen fattigdom

Avskaffa fattigdom i alla dess former överallt

Delmål 1.3 Införa nationellt lämpliga system och åtgärder för socialt skydd för alla, inklusive grundskydd och senast 2030 säkerställa att de omfattar en väsentlig andel av de fattiga och de utsatta.

Fattigdom omfattar fler dimensioner än den ekonomiska, såsom brist på frihet, inflytande, hälsa, utbildning och säkerhet¹. Därför bidrar allt det arbete myndigheten gör för att se till att handläggning, bemötande och beslut präglas av rättssäkerhet, effektivitet, hög tillgänglighet och god service samt når fattiga och utsatta, även till mål 3, 4, 5, 10 och 16 i Agenda 2030.

Socialförsäkringen är en viktig del av de offentliga trygghetssystemen och har stor betydelse för enskilda, hushåll och företag. Socialförsäkringen bidrar såväl till trygghet för enskilda individer som till välfärden och samhällsekonomin i stort.

Försäkringskassan och pandemin

Pandemin har fått stora samhälleliga konsekvenser och har medfört ett ökat behov av våra trygghetssystem. Socialförsäkringen har i vissa delar tillfälligt anpassats för att tillgodose det förändrade behov av trygghetssystem som pandemin medfört.

Försäkringskassan har analyserat hur de förmåner i socialförsäkringen som Försäkringskassan administrerar har använts och bidragit till ekonomisk trygghet under pandemin 2020. Sammantaget visar analysen att användningen av socialförsäkringen sannolikt har bidragit till att begränsa spridningen av covid-19, det vill säga spridningen skulle ha varit ännu högre utan användningen av socialförsäkringarna. Nyttjandet av flera av socialförsäkringsförmånerna har ökat under pandemin. Framförallt har användningen av försäkringar som ersätter inkomstbortfall vid sjukdom varit omfattande, såsom sjukpenning, tillfällig föräldrapenning, ersättning för karens och smittbärapenning².

¹ [Agenda 2030 | Mål 1 | Ingen fattigdom - Regeringen.se](#)

² [Socialförsäkringen och coronapandemin \(forsakringskassan.se\)](#)

Under pandemin har Försäkringskassan främst fokuserat på att utreda, besluta om och betala ut ersättning, vilket inneburit att exempelvis vissa utvecklings- och utbildningsinsatser har fått prioriteras ner under denna period. Myndigheten har fattat beslut om ett flertal åtgärder för att hantera det ökade inflödet av ärenden och säkerställa utbetalningar. Detta har bidragit till att skydda den enskilde mot ekonomiska svårigheter och risk att hamna i fattigdom eller utsatthet.

Försäkringskassan bidrar till målet genom kunskapsproduktion

Försäkringskassan ansvarar för officiell statistik och ger även stöd till forskning inom socialförsäkringsområdet. Statistik, underlag och rapporter används såväl internt för uppföljning och utveckling som externt för till exempel medierapportering, forskning samt myndighets- och regeringsarbete. Försäkringskassan producerar kunskapsunderlag om bland annat ekonomisk utsatthet, till exempel när det gäller barnfamiljer³.

Statistiska centralbyrån (SCB) lanserade under 2020 rapporten "Lämna ingen utanför, Statistisk lägesbild av genomförandet av Agenda 2030 i Sverige"⁴, där Försäkringskassan var en av de myndigheter som ingick i arbetsgruppen kring rapporten och bidrog med kompetens kopplat till Försäkringskassans uppdrag. Försäkringskassan bidrar även sedan tidigare till några av indikatorerna i den statistiska uppföljningen av Sveriges genomförande av Agenda 2030.

Försäkringskassans arbetar för att motverka brott och felaktiga utbetalningar

Enligt Försäkringskassans instruktion ska myndigheten säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott samt delta i det myndighetsgemensamma arbetet mot den grova och organiserade brottsligheten. Felaktiga utbetalningar, bidragsbrott mot välfärdssystemen och organiserad brottslighet drabbar inte bara den enskilde utan skadar även förtroendet för systemet som helhet.

Försäkringskassan har under 2021 kraftigt stärkt arbetet med att motverka bidragsbrott, genom att bland annat förstärka kontrollutredningsverksamheten, där en strategisk enhet inom kontrollutredning inrättats, fler riskbaserade kontroller genomförs och cirka 50 kontrollutredare har anställts för att utreda misstänkta bidragsbrott. Satsningar har även gjorts vad gäller förmågan att upptäcka fel och bidragsbrott samt att samverka med andra myndigheter har stärkts. Kopplat till arbetet har även kunskapsuppbyggnad, regelutveckling och informationskampanjer genomförts. Ett fortsatt utvecklingsarbete behöver göras för att i än högre utsträckning upptäcka felaktiga utbetalningar. Myndigheten har även lämnat flera författningsförslag till regeringen, som syftar till att bättre kunna utreda ärenden, effektivisera handläggningen och återkräva felaktiga utbetalningar.

Försäkringskassan startade år 2019 initiativet MUR, som står för motståndskraft hos utbetalande och rättsvårdande myndigheter. Ett tjugotal myndigheter ingår i MUR och samarbetet syftar till att utveckla effektiva förebyggande arbetsätt och strategier för att stärka det myndighetsövergripande arbetet mot bidragsbrott och missbruk av välfärdssystemet. Arbetet inom initiativet har bland annat lett till nya metoder för samverka för att hantera myndighetsövergripande risker och för samverka vid beredning av remisser av olika slag. Dessutom har en begäran lämnats till regeringen om att regionerna ska omfattas av lagen (2008:206) om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen och att underrättelser ska kunna lämnas elektroniskt mellan myndigheterna. Det har också inletts ett arbete inom initiativet kring att öka möjligheterna att gemensamt kartlägga och undersöka brottsliga upplägg och att vidta åtgärder mot specifika individer och organisationer.

³ [Resultatindikatorer för den ekonomiska familjepolitiken 2020 \(forsakringskassan.se\)](https://www.forsakringskassan.se/Resultatindikatorer-f%C3%B6r-den-ekonomiska-familjepolitiken-2020)

⁴ [Lämna ingen utanför \(scb.se\)](https://www.scb.se/Lamna-ingen-utanfor)

Försäkringskassan samverkar även med Polismyndigheten och Åklagarmyndigheten, såväl nationellt som regionalt genom flera olika nätverk och inom olika frågor och områden. Förutom att både Polismyndigheten och Åklagarmyndigheten ingår i MUR, sker även samverkan med dessa myndigheter när det gäller pandemirelaterade förmåner och kopplat till standardisering av polisanmälningar från Försäkringskassan. Samverkan kring pandemirelaterade förmåner handlar i första hand om att förhindra felaktiga utbetalningar. När det gäller standardiseringen av Försäkringskassans polisanmälningar handlar det om att öka likabedömningen och underlätta Polismyndighetens arbete med att avgöra om en förundersökning ska inledas.

Arbetsmiljöverket samordnar ett regeringsuppdrag, där Försäkringskassan och sju andra myndigheter ingår, för att i samverkan motverka fusk, regelöverträdelser och brottslighet i arbetslivet. Uppdraget handlar om att fortsatt utveckla metoder för och genomföra myndighetsgemensamma kontroller samt verka för att skapa förutsättningar för varaktig samverkan. I uppdraget ingår också att ta fram indikatorer samt att genom förebyggande insatser öka allmänhetens kunskap och att förändra attityder.

Sedan 2009 ingår Försäkringskassan i samverkan med elva andra myndigheter i en satsning mot den organiserade brottsligheten. Deltagande myndigheter har haft två regeringsuppdrag inom denna samverkan som båda har slutrapporterats under 2021. Satsningen har gett goda resultat under de senaste åren. Under 2021 har bland annat en myndighetsgemensam lägesbild av den organiserade brottsligheten och dess utveckling tagits fram.

Rätt information till rätt person på rätt sätt

Ett sätt att bidra till målet är att säkra att information om förmåner inom socialförsäkringen når ut till den som berörs och att till exempel personer med språksvårigheter eller funktionsnedsättningar kan tillvarata sina rättigheter.

Under åren 2018-2021 har Försäkringskassan tillgänglighetsanpassat webbplats, e-tjänster och e-blanketter utifrån lagen om tillgänglighet till digital offentlig service.

Kundernas beteende och nöjdhet följs löpande upp och utifrån det görs förbättringar av webbplatsen. Webbplatsen har också ett enhetligt bildspråk och arbete pågår för att implementera en enhetlig tonalitet i kommunikation med försäkrade och partner. Det finns även specifika sidor för kunder och externa parter kring exempelvis assistansersättningen, där kontaktvägarna via telefon, post och mail har tydliggjorts.

Inför ikraftträdandet av EU-förordningen Single digital gateway gjordes en ny struktur och översättningar av den engelska informationen. Under 2022 kommer konceptet för andra språk än svenska och engelska att göras om för att bli mer tillgängligt och användarvänligt.

Information om de olika förmånerna, rättigheter och skyldigheter samt viss kontaktinformation finns översatt till svenskt teckenspråk.

Det har också gjorts riktade informationsinsatser till medborgare som inte bedöms kunna tillvarata sina rättigheter. Kampanjer har också genomförts i sociala medier kring underutnyttjade förmåner för att höja medvetenheten om dessa. Exempelvis har Försäkringskassan utfört informationsinsatser till personer som myndigheten bedömt kan vara i målgruppen för bostadstillägg. Insatsen har hittills lett till att ungefär 55 procent av de som informerats har ansökt om bostadstillägg, varav cirka 20 procent i dagsläget har beviljats ersättning om i genomsnitt 34 000 kronor per år.

På Försäkringskassans intranät finns vägledning till medarbetare kring hur de kan bemöta försäkrade med olika funktionsnedsättningar. Handläggare har utbildats i skriftlig

och muntlig kommunikation, där ett syfte har varit att öka förståelsen för beslut, vilket bedömts som extra viktigt vid negativa beslut.

Minskad risk för ekonomisk utsatthet med underhållsstöd

Ensamstående med barn är en grupp med ökad risk för ekonomisk utsatthet. Försäkringskassan arbetar för att säkra en ökad förutsägbarhet och därmed en ekonomiskt tryggare situation i de fall underhållsstöd eller -bidrag är aktuellt. Detta sker bland annat genom att ge stöd och rådgivning vid frågor om underhållsbidrag samt genom beräkningsverktyg som finns tillgängligt för medborgarna på fk.se.

Försäkringskassan har beviljats EU-medel för anslutning till verktyget iSupport och den tekniska lösningen e-CODEX kopplat till indrivning av underhållsbidrag, se under delmål 17.16.

Korrekta utbetalningar förebygger skuldsättning

Försäkringskassan arbetar med att förebygga skuldsättning hos de försäkrade. Orsaken till felaktiga utbetalningar följs löpande upp och analyseras i syfte att undvika skuldsättning hos den försäkrade. Det sker till exempel genom meddelandefunktion mellan förmåner som bedöms utifrån liknande villkor där handläggaren som uppmärksammar ett förändrat villkor rapporterar till övriga förmåner som kan vara berörda. Inom bostadsbidraget har det även tagits fram en urvalsprofil för att kunna identifiera personer som riskerar att bli återbetalningsskyldiga, i syfte att utreda och minska ett eventuellt återkrav på grund av förändrade villkor.

För att säkerställa korrekta utbetalningar har myndigheten även utvecklat kontroller av vit inkomst inom sjuk- och aktivitetsersättning, där den inkomst som anges i ansökan jämförs med den deklarerade. Ytterligare åtgärder som genomförts är att utöka arbetet med riskprofiler och kontroller, för att fånga upp signaler om ändrade förhållanden som kan påverka ersättningsnivån.

Försäkringskassans arbete med digitalisering och automatisering bidrar till fler korrekta utbetalningar. Den digitaliserade och automatiserade hanteringen säkerställer att anspråk behandlas utan onödiga dröjsmål samt minskar risken för felaktiga utbetalningar kopplat till den mänskliga faktorn.

Internationellt samarbete kring sociala trygghetssystem

Sedan 2019 bedriver Försäkringskassan tjänsteexport via Sidas internationella kapacitetsutvecklingsprogram (ITP). Se vidare under delmål 17.16 för en beskrivning av Försäkringskassans deltagande.

Mål 3 - God hälsa och välbefinnande

Säkerställa att alla barn kan leva ett hälsosamt liv och verka för alla människors välbefinnande i alla åldrar

Delmål 3.4: Till 2030 genom förebyggande insatser och behandling minska det antal människor som dör i förtid av icke smittsamma sjukdomar med en tredjedel samt främja psykisk hälsa och välbefinnande.

Underlag till forskning, officiell statistik och utlysning av forskningsmedel inom området psykisk ohälsa

Försäkringskassan levererar underlag till forskning kring psykisk hälsa och välbefinnande samt tar fram officiell statistik. Myndigheten utlyser årligen forskningsmedel för forskning kopplat till socialförsäkringen. 2021 års utlysning av forskningsmedel fokuserar helt på området psykisk ohälsa.

Rådslag kring sjukförsäkringsprocessen

Försäkringskassan har tagit initiativ till ett rådslag med organisationer och aktörer i sjukförsäkringsprocessen, som ett led i den pågående utvecklingen av Försäkringskassans förvaltning av sjukförsäkringen. Rådslaget har gett stort gensvar och det har framförts många konstruktiva synpunkter som nu omhändertas. Rådslaget har också visat på behovet av intensifierad dialog och samverkan kring sjukförsäkringens tillämpning i stort. Ett utvecklingsarbete inom fyra särskilt angelägna utvecklingsområden kommer att bedrivas inom initiativet framgent.

Samarbete med Arbetsmiljöverket, sjukvården och Arbetsförmedlingen för återgång i arbete

Försäkringskassan och Arbetsmiljöverket samarbetar för att identifiera arbetsplatser där anpassnings- och rehabiliteringsansvar kan förbättras. Försäkringskassan samarbetar även med sjukvården för en ändamålsenlig sjukskrivningsprocess som underlättar återgång i arbete.

I samarbete med Arbetsförmedlingen genomförs insatser för att förkorta tiden i sjukförsäkringen så att den som är sjukskriven eller har aktivitetsersättning utvecklar eller återfår arbetsförmågan och kan återgå i, eller få, arbete snabbare. Återgång i arbete eller meningsfull sysselsättning i rätt tid minskar risken för psykiska ohälsa hos den enskilde.

Samverkan med sjukvården och arbetsgivare kring avvikande sjukskrivningsmönster

Försäkringskassan samverkar med sjukvården och arbetsgivare utifrån analys av var vi har avvikelser i sjukskrivningsmönster som kräver dialog och anpassar därefter dialogen utifrån vad sjukvården/arbetsgivare ser. I dialogen bestäms också vad som behöver göras hos aktören, hos Försäkringskassan och vad som behöver göras gemensamt.

Projekt inom Europeiska socialfonden (ESF)

Försäkringskassan är en viktig aktör som projektägare och medfinansiär i Europeiska socialfonden (ESF), bland annat i projekt för att stödja sjukskrivna att återgå i arbete, att underlätta för unga och utlandsfödda att etablera sig på arbetsmarknaden och att kompetensutveckla personal. Försäkringskassan samarbetar till exempel med Svenska ESF-rådet och Arbetsförmedlingen för att identifiera områden för projekt som syftar till att ge stöd till individer och uppnå förändringar på strukturell nivå.

Försäkringskassan har tillsammans med Arbetsförmedlingen och Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) drivit det nationella ESF-projektet Hälsofrämjande etablering. Projektet avslutades år 2021. Målgrupp för projektet har varit nyanlända kvinnor och män som ingått i Arbetsförmedlingens etableringsuppdrag och som misstänktes ha någon form av ohälsa/funktionsnedsättning. Projektet handlade om att utveckla och prova metoder och arbetssätt samt utveckla samverkansstrukturer för att identifiera, utreda och möjliggöra omhändertagande av ohälsa/funktionsnedsättning hos nyanlända. Det har dessutom handlat om att stödja och stärka nyanlända personer på deras väg mot arbete, studier eller att komma närmare arbetsmarknaden. Projektet konstaterades göra skillnad för deltagarna och interna lärdomar och erfarenheter har tagits vidare.

Andra ESF-projekt där Försäkringskassan varit delaktig och kunnat göra skillnad för individer är till exempel Ung i Gävleborg och Respondere. Det förstnämnda, som pågick 2016-2018, hade målgruppen unga som varken arbetar eller studerar och som hade aktivitetsersättning. Genom samverkan och ett flertal insatser kunde 60% av deltagarna gå vidare till arbete, utbildning eller praktik. Projektet Respondere pågår fram till och med mars 2022 och målgruppen är unga vuxna med funktionsnedsättning och behov av samordnat stöd för att nå arbetsmarknaden eller studier. Även här genomförs olika insatser och hittills har cirka 60% av deltagarna gått till arbete, studier eller praktik.

Förmåner för att förebygga ohälsa

Psykisk hälsa och välbefinnande kan främjas genom bidraget arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd, där arbetsgivare kan anlita expertstöd, såsom företagshälsovård eller annan godkänd leverantör för att förebygga sjukfrånvaro eller underlätta återgång i arbete. Bidraget, som syftar till att vara ett stöd och verktyg för arbetsgivare, kan ges för att utreda, initiera, planera, genomföra och följa upp arbetsplatsinriktade åtgärder. Det är arbetsgivaren som tillsammans med medarbetaren och anordnaren planerar och genomför lämpliga arbetsplatsinriktade åtgärder.

För att bidra till hälsa och välbefinnande kan förmånen förebyggande sjukpenning användas när en person genomgår en medicinsk behandling eller medicinsk rehabilitering som syftar till att förebygga sjukdom, förkorta sjukdomstiden eller helt eller delvis förebygga eller häva nedsättning av arbetsförmågan. Förmånen används till exempel vid behandling och rehabilitering av olika typer av drogmissbruk och kopplar därför till delmål 3.5. Försäkringskassan har tagit fram stöd till samverkansansvariga kring förmånen, att använda i dialogen med sjukvården och arbetsgivare. Det pågår ett arbete inom myndigheten med att definiera hur det förebyggande arbetet inom sjukförsäkring ska tolkas.

Insatser för att stärka kompetensen inom psykisk ohälsa

En samlad genomlysning av förvaltningen av sjukförsäkringsförmånerna har pågått under 2021. En av de identifierade åtgärderna för att skapa en långsiktig och stabil styrning av förvaltningen av sjukförsäkringen är att stärka kompetensen i myndigheten inom psykisk ohälsa. En allt större del av sjukfrånvaron beror idag på psykisk ohälsa och myndigheten behöver därför förstärka förmågan att hantera psykiatriska diagnoser och rehabiliteringsinsatser förknippade med dessa diagnoser. Arbetet med detta har inletts under 2021 med ett antal olika insatser.

Delmål 3.5 Stärka insatserna för att förebygga och behandla drogmissbruk, inklusive narkotikamissbruk och skadligt alkoholbruk.

Se beskrivning av förebyggande sjukpenning under delmål 3.4.

Mål 5 - Jämställdhet

Uppnå jämställdhet och alla kvinnors och flickors egenmakt

Delmål 5.1: Avskaffa alla former av diskriminering av alla kvinnor och flickor överallt.

Enligt Försäkringskassans instruktion ska myndigheten integrera ett jämställdhetsperspektiv i sin verksamhet. Genom att integrera ett jämställdhetsperspektiv kan myndigheten bidra till de jämställdhetspolitiska delmålen och därigenom bidra till att avskaffa alla former av diskriminering av kvinnor och flickor.

Försäkringskassan har identifierat fyra övergripande ojämställdhetsproblem, och utifrån dessa formulerat övergripande mål för att bidra till ökad jämställdhet. Det första ojämställdhetsproblemet handlar om risker för osakliga könsskillnader i handläggningen. De tre andra problemområdena tar sikte på utmaningar i samhället som Försäkringskassan kan bidra till att lösa och på så vis bidra till ökad jämställdhet.

Försäkringskassans övergripande jämställdhetsmål är:

- Det ska inte förekomma några osakliga könsskillnader i handläggning, beslut eller bemötande i Försäkringskassans verksamhet.
- När föräldrar och andra anhöriga kan välja vem som ska ta ut en viss förmån fördelar de uttaget jämställt.
- Försäkringskassan ska upptäcka och motverka mäns våld mot kvinnor och våld i nära relationer.

- Skillnaderna mellan kvinnors och mäns hälsa som beror på olika aspekter av ojämställdhet ska minska.

För att uppnå de övergripande jämställdhetsmålen har följande fokusområden identifierats:

- Fortsatt fokus på att stärka kärnverksamheten
- Utveckling av ledning och styrning
- Förstärkt kunskap om och analys av risker för könsskillnader i handläggningen
- Stärkt utvärdering av jämställdhetsinsatsers effekter
- Förbättring av utvecklingsarbete så att det i högre grad bidrar till ökad jämställdhet
- Tydligare jämställdhetsperspektiv i samverkan med andra aktörer

Därtill har ett antal aktiviteter tagits fram för att stödja arbetet. Dessa aktiviteter är kopplade såväl till handläggningen som till kompetensutveckling, analyser och integrering av jämställdhetsperspektiv i styrande och stödjande dokument samt uppföljning.

Det finns svårigheter med att mäta osakliga könsskillnader och mer kunskap behövs om var riskerna för osakliga könsskillnader i handläggningen är som störst och hur de kan uppstå. Från och med 2022 kommer Försäkringskassans arbete för att löpande bevaka och analysera frågor om jämställdhet och andra diskrimineringsgrunder med koppling till socialförsäkringen att förstärkas, då resurser tillförs analysverksamheten i detta syfte.

Delmål 5.2: Avskaffa alla former av våld mot alla kvinnor och flickor i det offentliga och privata rummet, inklusive människohandel, sexuellt utnyttjande och andra typer av exploatering.

Mäns våld mot kvinnor och våld i nära relationer påverkar jämställdheten på många sätt. Det innebär ett stort lidande för individen och kan påverka de våldsutsattas hälsa, ekonomiska situation och möjlighet att delta i samhällslivet. Även påverkan på deras barn och andra närstående är stor. Det innebär också en stor samhällskostnad.

Försäkringskassan kommer i kontakt med våldsutsatta individer i de flesta förmåner och våldsutsatthet kan vara en bidragande faktor till sjukskrivning. Försäkringskassan arbetar för att identifiera våldsutsatta individer. Frågor om våld ställs idag inom förmånerna aktivitetsersättning, underhållstöd, sjukpenning och rehabiliteringsersättning. Försäkringskassan har även i uppdrag att informera om skydd och stöd och hänvisar också vidare till andra samhällsaktörer.

Aktiviteter som stödjer arbetet är bland annat:

- integrering av perspektivet mäns våld mot kvinnor i styrande och stödjande dokument, i uppföljningsverktyg och i utbildningar
- kompetensutveckling av medarbetare och chefer
- stödmaterial (rutiner och metoder) för medarbetare
- samverkan med andra aktörer och myndigheter
- riktlinjer för hur Försäkringskassans medarbetare ska agera när det finns misstankar om att ett barn far illa.

Försäkringskassan samverkar, utifrån ett gemensamt regeringsuppdrag, med Migrationsverket, Arbetsförmedlingen och Socialstyrelsen för att bättre kunna identifiera våldsutsatta individer. Gemensamma utvecklingsområden som fastställts i den plan som myndigheterna tillsammans tagit fram handlar om:

- rutiner och metoder; om rutiner och metoder är kända och hur dessa kan implementeras i verksamheterna, samt uppföljning av hur rutiner och metoder följs

- hur externa informationsinsatser kan utvecklas, samt att identifiera och utveckla former för att sprida information om regionalt och lokalt stöd för våldsutsatthet respektive våldsutövande
- hur rutiner för att hänvisa vidare personer till rätt instanser kan säkerställas på respektive myndighet
- kompetensutveckling och handledning, men även särskilt stöd till personal utifrån ett arbetsmiljöperspektiv.

Inom ramen för denna samverkan ingår myndigheterna även i nätverk med andra myndigheter och civilsamhällesorganisationer.

Delmål 5.4: Erkänna och värdesätta obetalt omsorgs- och hushållsarbete genom att tillhandahålla offentliga tjänster, infrastruktur och socialt skydd samt genom att främja delat ansvar inom hushållet och familjen, i enlighet med vad som är nationellt lämpligt.

Inom socialförsäkringen finns ett antal ersättningar där föräldrar och andra anhöriga kan välja vem som ska nyttja ersättningen. Normer och föreställningar om kön men även andra aspekter så som exempelvis inkomst, utbildningsnivå och födelseland påverkar fördelningen i uttag av dessa ersättningar. Det handlar främst om föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, närståendepenning, omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning för barn. Kvinnor nyttjar dessa ersättningar i högre utsträckning än män.

Försäkringskassan producerar statistik, analyser och utvärderingar utifrån jämställdhetsperspektivet. Myndigheten har t.ex. tagit fram analyser kring hur delat föräldraskap även påverkar fördelningen av det obetalda omsorgs- och hushållsarbetet. Den kunskapen kan bidra till att synliggöra och främja fördelarna med delat ansvar inom hushållet och familjen.

Försäkringskassan har ett pågående regeringsuppdrag som handlar om att stimulera föräldrar att dela lika på föräldrapenningdagarna och arbetar aktivt med detta. Arbetet bedrivs i olika typer av forum så som nationella informationskampanjer samt närvaro i sociala medier. Information ges också vid direkt kontakt med de försäkrade.

Försäkringskassan arbetar med att sprida kunskap om den svenska föräldraförsäkringen såväl nationellt som internationellt. Nationellt deltar experter i olika forum och i media för att bidra i samhällsdebatten och sprida information om skillnaden mellan mäns och kvinnors föräldrapenninguttag. Informationskampanjer har även gjorts på andra språk än svenska samt tillsammans med andra involverade aktörer, såsom arbetsgivarorganisationer och fackförbund. Internationellt bidrar Försäkringskassan med kunskap via olika forum, bland annat i samarbete med Svenska Institutet.

Försäkringskassan tar årligen emot ett antal internationella delegationer och presenterar föräldraförsäkringen. Se även delmål 17.16.

Mål 10 - Minskad ojämlikhet

Minska ojämlikheter inom och mellan länder

Delmål 10.2: Till 2030 möjliggöra och verka för att alla människor, oavsett ålder, kön, funktionsnedsättning, ras, etnicitet, ursprung, religion eller ekonomisk eller annan ställning, blir inkluderade i det sociala, ekonomiska och politiska livet.

Försäkringskassan ska i sin verksamhet belysa, analysera och uppmärksamma Sveriges åtaganden enligt internationella konventioner till skydd för de mänskliga rättigheterna. Myndigheten bidrar till delmålet genom arbetet med att integrera perspektiv på mänskliga rättigheter i styrande och stödjande dokument, uppföljning och

utbildning. Det genomförs även kompetensutvecklingsinsatser inom mänskliga rättigheter, icke-diskriminering och den statliga värdegrunden.

Den statliga värdegrunden är en viktig utgångspunkt för Försäkringskassans verksamhet som alla medarbetare behöver känna till och följa. Principerna respekt och demokrati knyter an till målet att främja alla människors inkludering och jämlika möjligheter att dela i det sociala, ekonomiska och politiska livet.

Arbetet med jämställdhetsintegrering är en viktig del av Försäkringskassans arbete med att inkludera alla människor i det sociala, ekonomiska och politiska livet. Försäkringskassan har en intersektionell ansats i arbetet med jämställdhetsintegrering och arbetar med att öka samordningen i arbetet med att motverka, förebygga och åtgärda diskriminering.

Som arbetsgivare har myndigheten riktlinjer och rutiner för att förebygga och hantera kränkande särbehandling och trakasserier. Det finns också rutiner för att bedriva ett förebyggande och främjande arbete för att motverka diskriminering och främja lika rättigheter och möjligheter oavsett diskrimineringsgrund.

Försäkringskassan stödjer också genomförandet av funktionshinderspolitiken och följer systematiskt upp arbetet med de funktionshinderpolitiska målen i enlighet med regeringens strategi. Myndigheten arbetar aktivt med att styra och stödja integreringen av de funktionshinderpolitiska målen inom samtliga delar av myndigheten. Försäkringskassan har även ett funktionshindersråd som syftar till att aktivt involvera funktionshindersrörelsen och civilsamhället i myndighetens arbete.

Försäkringskassan deltog 2015-2019 i Stockholm Pride och West Pride. Inom ramen för Försäkringskassans arbete med jämlikhet och mänskliga rättigheter är perspektiven integrerade i myndighetens utbildningar. Myndigheten har även tagit fram och genomfört informationsinsatser kring HBTQI-frågor.

Försäkringskassan fortsätter utveckla former för att möjliggöra reellt inflytande för nationella minoriteter bland annat genom samråd med representanter för de nationella minoriteterna.

Arbete för att värna barnets rättigheter har pågått under många år och i olika former inom myndigheten, såväl före som efter att barnkonventionen blev svensk lag. Försäkringskassan har under 2021 analyserat eventuella behov av att utveckla den praktiska tillämpningen av barnets rättigheter utifrån myndighetens verksamhet. Utifrån analysen har utvecklingsområden att arbeta vidare med identifierats, såsom behov av kompetensutveckling och vidareutveckling av styrande och stödjande dokument.

I upphandlingar som Försäkringskassan gör ingår en antidiskrimineringsklausul i avtalsvillkoren, vilken baseras på aktuell lagstiftning inom området. I relevanta upphandlingar ställer Försäkringskassan krav på bland annat jämställdhet, tillgänglighet, kollektivavtalsliknande villkor och andra sociala krav. Det pågående arbetet med kategoristyrning av inköpsarbetet möjliggör att systematiskt utveckla, ställa och följa upp hållbarhetskrav i upphandlingar.

Försäkringskassan arbetar tillsammans med andra aktörer för att ge nyanlända och arbetssökande förutsättningar för att komma i arbete samt förstå och tryggt delta i det svenska samhället. Försäkringskassan gör detta genom att betala ut rätt ersättning i rätt tid och informera om ersättningen på ett språk som den försäkrade förstår. Den övergripande målsättningen med etableringsuppdraget är att nyanlända ska komma in på arbetsmarknaden så snabbt som möjligt.

Försäkringskassan samarbetar med Arbetsförmedlingen när det gäller nyanlända som har fått uppehållstillstånd som flyktingar eller skyddsbehövande och som deltar i aktiviteter i ett etableringsprogram genom Arbetsförmedlingen. I målgruppen ingår också personer som kommer till Sverige för att leva och bo av andra skäl. Försäkringskassan beslutar om och betalar ut etableringsförmåner och aktivitetsstöd, medan Arbetsförmedlingen anvisar till program och aktiviteter.

Delmål 10.3: Säkerställa lika möjligheter och minska förekomsten av ojämlika utfall, bland annat genom att avskaffa diskriminerande lagstiftning, politik och praxis och främja lagstiftning, politik och åtgärder av lämpligt slag i detta hänseende.

Försäkringskassan följer i årsredovisningen och i myndighetens kvalitetsanalyser upp statistik och annan information för att analysera skillnader i utfall och tillämpning i försäkringen mellan olika kön samt i vissa fall inrikes-/utrikes bakgrund, ålder med mera. Fördjupade analyser av könsskillnader i handläggningen kommer att utföras för att förstå vilka risker som finns och var i handläggningen riskerna kan uppstå. Se även under delmål 5.1.

Försäkringskassans medarbetare tar del av kompetensutveckling för att minimera riskerna att föreställningar om till exempel kön, funktionsnedsättning eller annat påverkar bedömning och beslut. Försäkringskassan följer årligen upp de ärenden om diskriminering som kommer in till Diskrimineringsombudsmannen och som rör Försäkringskassan.

All statistik som publiceras på Försäkringskassans webbplats är uppdelad efter kön.

Delmål 10.7: Underlätta en ordnad, säker, reglerad och ansvarsfull migration och rörlighet av personer, inklusive genom planerad och väl fungerande migrationspolitik.

Försäkringskassan ombesörjer en ordnad och säker utbetalning från trygghetssystemen till nyanlända och erbjuder möten genom telefonin med nyanlända för att ge stöd och information om rättigheter och skyldigheter i de svenska trygghetssystemen. Försäkringskassan samverkar med flera andra myndigheter och aktörer som arbetar med migrationsfrågor.

Mål 16 - Fredliga och inkluderande samhällen

Främja fredliga och inkluderande samhällen för hållbar utveckling, se till att alla har tillgång till rättvisa samt bygga upp effektiva och ansvarsskyldiga och inkluderande institutioner på alla nivåer

Delmål 16.1: Avsevärt minska alla former av våld och dödligt våld överallt.

Se beskrivningar under delmålen 5.2 samt 16.2.

Delmål 16.2: Eliminera övergrepp, utnyttjande, människohandel och alla former av våld eller tortyr mot barn.

Försäkringskassan har riktlinjer om anmälan vid misstanke om att barn far illa. De klargör att medarbetare på Försäkringskassan ska anmäla till socialtjänsten om man i sin yrkesutövning misstänker att ett barn far illa, och till polisen vid misstanke om brott. Information om hur medarbetare ska gå tillväga finns även med i introduktionsutbildningar. Det är ett led i arbetet med Försäkringskassans ansvar och uppdrag gentemot barn och hur barnkonventionen ska tillämpas.

Delmål 16.5: Väsentligt minska alla former av korruption och mutor.

Försäkringskassan har en egen handlingsplan mot korruption. Myndigheten har även tillsammans med andra myndigheter tagit fram en myndighetsgemensam handlingsplan

mot korruption. Övriga myndigheter som omfattas av den myndighetsgemensamma handlingsplanen är Arbetsförmedlingen, Domstolsverket, Ekobrottsmyndigheten, Kriminalvården, Kronofogden, Kustbevakningen, Migrationsverket, Polisen, Skatteverket, Säkerhetspolisen, Tullverket och Åklagarmyndigheten.

Försäkringskassan har nolltolerans mot otillåten påverkan. Det innebär att incidenter ska anmälas internt och att alla misstänkta brott som riktar sig mot myndigheten och mot medarbetare i sin roll som tjänsteperson polisanmäls. Medarbetare som utsatts för misstänkt brott får professionellt stöd.

Myndigheten har även ett antal riktlinjer för att motverka korruption, bland annat: *Att motverka, förebygga och hantera mutor och handel med inflytande (2005:12)*, *Gåvor och representation vid Försäkringskassan (2006:14)*, *Hållbara resor, möten och konferenser (2005:16)*, *Delegation och attest av förvaltningskostnader och försäkringsutbetalningar (2007:09)*, *Inköp (2020:02)*, *Säkerhetsregler (2018:13)* och *Hanteringen av misstänkta interna överträdelser och brott mot Försäkringskassan (2018:03)*. För att motverka korruption i leverantörsledet kopplat till Försäkringskassans upphandlingar har myndigheten tagit fram hållbarhetsregler för leverantörer.

Försäkringskassans förebyggande arbete mot korruption och andra oegentligheter sker bland annat genom utbildning av nyanställda genom en obligatorisk säkerhetsutbildning med kunskapstest. Kunskapstestet görs sedan om vartannat år. Försäkringskassan har även webbutbildningar och lärarledda utbildningar för att motverka korruption i såväl den allmänna introduktionsutbildningen som i generella utbildningar och utbildningar för särskilda yrkesroller. På myndighetens intranät finns information om korruption och olika typer av diskussionsmaterial. Syftet är att hålla samtalet om den statliga värdegrunden och risker för korruption och andra oegentligheter levande inom myndigheten. Rapportering av incidenter och överträdelser eller brott kan göras utan att uppge namn via ett elektroniskt formulär på intranätet, via brev eller telefon. Försäkringskassan har även en stödtelefon som är bemannad varje dag, dygnet runt. Organisation och process finns för att identifiera och utreda incidenter och misstänkta överträdelser. Genom dataanalys identifieras och utreds avvikelser i utbetalningar och anställdas användning av behörigheter.

Delmål 16.6: Bygga upp effektiva och transparenta institutioner med ansvarsutkrävande på alla nivåer.

Intern styrning och kontroll

Försäkringskassans styrelse ansvarar för att säkerställa att myndigheten har ändamålsenliga processer för intern styrning och kontroll. Med hjälp av dessa processer ska myndigheten kunna fullgöra mål och uppdrag, bedriva verksamheten effektivt och i enlighet med gällande lag, ha en tillförlitlig redovisning och hushålla med statens medel. Intern styrning och kontroll är en integrerad del av Försäkringskassans system för ledning, styrning, uppföljning och kontroll. Alla chefer och medarbetare ansvarar för att följa extern och intern styrning av Försäkringskassan samt för att lyfta risker, anmäla avvikelser och incidenter.

Styrelsen ansvarar för att det finns en god intern miljö för arbetet med intern styrning och kontroll. Försäkringskassans interna miljö bygger på de sex principerna i den statliga värdegrunden. Det innebär till exempel att tjänsteutövningen ska ha lagligt stöd och att den präglas av saklighet och opartiskhet. Allas lika värde och personliga integritet ska respekteras. Den ansvarsfördelning som framgår av arbetsordningarna för generaldirektören och styrelsen är också en viktig del i den interna miljön. För att tydliggöra ansvarsfördelningen som rör riskhantering och intern styrning och kontroll tillämpar Försäkringskassan en modell med tre ansvarslinjer. Modellen skiljer mellan funktioner som äger risk och regelefterlevnad (första linjen), funktioner för normering,

övervakning och stöd (andra linjen) och funktioner för oberoende granskning (tredje linjen).

Riskhanteringen är central i Försäkringskassans interna styrning och kontroll. Försäkringskassans process för riskhantering beskriver det systematiska arbetet med att identifiera, värdera, åtgärda och följa upp risker i verksamheten.

En annan förutsättning för god intern styrning och kontroll på Försäkringskassan är information och välfungerade kommunikation mellan olika organisatoriska delar. Det handlar om att tydligt kommunicera ansvar och rutiner för att skapa transparens, medvetenhet och förståelse hos medarbetare och chefer om externa regelverk och interna styrdokument. Det handlar också om att förmedla och återkoppla information i olika led för att Försäkringskassans alla medarbetare ska kunna fatta välgrundade beslut.

Systematisk kvalitetsutveckling

Försäkringskassan tillämpar systematisk kvalitetsutveckling för att skapa lärande och förutsättningar för kvalitetsutveckling. I kvalitetsbegreppet ingår såväl rättslig kvalitet som service och effektivitet. Kvaliteten följs genom olika parametrar och rapporteras på flera nivåer. Här ingår såväl fördjupade rättsliga granskningar som uppföljningar av handläggningsärenden och kvalitetsindikatorer.

Agilt synsätt för en effektiv verksamhetsutveckling

Försäkringskassan har förtydligat ansvaret för styrning av verksamhetsutveckling genom en riktlinje samt inlett ett arbete med att ta fram myndighetsgemensamma agila principer. Principerna förväntas bland annat underlätta det interna samarbetet, bidra till en effektivare utveckling och en kontinuerlig effekthemtagning.

Samordnad och säker statlig it-drift

Försäkringskassan har sedan 2017 regeringens uppdrag att erbjuda samordnad och säker statlig it-drift till andra myndigheter och verksamheter. Sedan 2018 har elva myndigheter anslutit till Försäkringskassans it-drift och ytterligare åtta myndigheter är på väg in. Förutom att erbjuda en säker it-drift är syftet också att det ska vara en kostnadseffektiv lösning för staten.

Delmål 16.7: Säkerställa ett lyhört, inkluderande, deltagandebaserat och representativt beslutsfattande på alla nivåer.

Generaldirektörens arbetsordning

Generaldirektörens arbetsordning för Försäkringskassan reglerar beslutsrätt och delegationsordning. Här regleras också att beslut fattas efter föredragning samt föregås av en gemensam beredning, där de funktioner som berörs ska ingå.

Chefsrollen inom myndigheten

Försäkringskassans chefer ska skapa förutsättningar för varje medarbetare att utföra sina uppdrag. Chefsrollen är under utveckling för att bättre överensstämja med den nya styrfilosofin och den reviderade arbetsordning som finns inom myndigheten. Utvecklingen syftar även till att tydliggöra förväntningar och krav för de olika chefsnivåerna.

Samverkan på olika nivåer

Samverkan skapar förståelse, engagemang och delaktighet i verksamhetens utveckling och möjliggör medinflytande för såväl enskilda medarbetare som deras fackliga organisationer och arbetsmiljöombud. Samverkan ska bygga på en förtroendefull och ändamålsenlig dialog om verksamhetens utveckling. Det systematiska arbetsmiljöarbetet är en viktig del i samverkan. I samverkan integreras bland annat

frågor om arbetsmiljö, arbetstid, kompetensförsörjning, mångfald, jämställdhet och tillgänglighet i utvecklingsarbetet, vilket bidrar till ett helhetstänk och kvalitet i besluten.

Inom Försäkringskassan sker samverkan på olika sätt och på olika nivåer enligt Försäkringskassans lokala kollektivavtal. Direkt samverkan sker i dialogen mellan chef och medarbetare, såväl i det dagliga arbetet som i regelbundna medarbetarsamtal, samt på arbetsplatsträffar och i andra möten mellan chef och medarbetare. Partssamverkan (representativ samverkan) sker i samverkansgrupper på olika nivåer. Samverkansgrupperna är också myndighetens arbetsmiljökommittéer och fullgör de skyldigheter som skyddskommittéer har enligt arbetsmiljölagen. I arbetsplatsträffars och samverkansgruppers uppgift enligt avtalet ingår att utveckla sin egen samverkan.

Kundsynpunkter och kundundersökningar möjliggör ett inkluderande beslutsfattande
Insamling av kundsynpunkter och kundundersökningar är också viktiga verktyg för att säkerställa ett lyhört och inkluderande beslutsfattande. Det pågår en utredning om hur kundsynpunkter ska organiseras och administreras i framtiden.

Försäkringskassan genomför regelbundet undersökningar bland kunderna i syfte att förstå kundbehov, attityder, kunskaper och beteenden. Syftet är att ge verksamheten objektiva beslutsunderlag för verksamhetsutveckling.

Varje år genomförs en kundundersökning i egen regi. Den genererar nyckeltal för kundnöjdhet, förtroende, service, kontakt, processer med mera till ledningen och till de olika avdelningarna. Resultatet redovisas på olika nivåer i myndigheten och nyckeltalen redovisas i årsredovisningen.

Medarbetarundersökningar möjliggör delaktighet och utveckling

Medarbetarundersökningar är ett annat sätt att möjliggöra delaktighet, som ger underlag för beslut om åtgärder som bidrar till verksamhetsutveckling och förbättrad arbetsmiljö. Försäkringskassan genomförde senast 2019 en medarbetarundersökning för samtliga medarbetare och chefer. Det pågår ett arbete med att se över framtida upplägg för medarbetarundersökningar på Försäkringskassan.

Tjänstedesign i utvecklingsarbetet säkerställer delaktighet och kundnytta

Försäkringskassan har fortlöpande en ambition att arbeta systematiskt med tjänstedesign inom utvecklingen av digitala tjänster men även inom den generella verksamhetsutvecklingen. Detta för att säkerställa kundperspektivet i utvecklingen. Här identifieras först kundgruppens behov och drivkrafter samt upplevda problemområden. Därefter testas och justeras nya idéer med hjälp av intervjuer/fokusgrupper.

Delmål 16.10: Säkerställa allmän tillgång till information och skydda grundläggande friheter, i enlighet med nationell lagstiftning och internationella avtal.

Försäkringskassans webbplats ger information om socialförsäkringen och om våra tjänster samt ger tillgång till e-tjänster och Mina sidor. Andra kontaktvägar är telefon och besök på servicekontor. På servicekontoren kan allmänheten få hjälp med frågor om ärenden som handläggs av Försäkringskassan, Skatteverket, Pensionsmyndigheten och Arbetsförmedlingen samt generell information och hjälp att använda myndigheternas självbetjäningstjänster. Verksamheten servicekontor flyttades 1 juni 2019 till Statens servicecenter, som utför kundmöten på Försäkringskassans uppdrag.

Det går att boka telefonsamtal med handläggare på 9 olika språk och anlita tolk vid övriga språk. Språken engelska, arabiska och polska finns som ett eget val i vår kundtjänst. Vid besök på kontor kan kunder få information via tolk (även teckentolk). Det finns även möjlighet att boka personligt webbmöte.

Kunder kan få brev översatta till aktuellt språk eller i tillgänglig form för personer med funktionsnedsättning.

Det går att beställa försäkringsinformation via webbplatsen i tillgänglig form för personer med funktionsnedsättning. Det finns en sida på webbplatsen som beskriver hur tillgängliga format kan beställas. På intranätet Fia finns en sida som beskriver hur handläggare kan hjälpa kunder i behov av stöd i kundmötet och hur alternativa format i det enskilda ärendet kan beställas.

Försäkringskassan införde under 2020 ett digitalt diariestöd, som underlättar allmän tillgång till information från myndigheten. Det pågår även utvecklingsinsatser för att öka myndighetens förmåga att elektroniskt arkivera olika typer av information. Den information som bevaras i elektroniska arkiv kan bland annat användas inom forskningen och därigenom bidra till en bättre förståelse för och kunskap om socialförsäkringen och dess roll i samhället.

Sedan januari 2021 är Sverige fullt ansluten till EESSI (Electronic Exchange of Social Security Info) i alla informationsutbytesflöden som rör socialförsäkringsärenden med övriga anslutna EU-länder. Detta system underlättar kommunikation mellan EU-länder och främjar rörligheten samt möjligheten att tillvarata sina rättigheter för den enskilde.

För närmare beskrivningar kring Försäkringskassans arbete för att säkerställa tillgång till information kopplat till socialförsäkringen utifrån olika perspektiv, se även under delmål 1.3.

Delmål 16.b: Verka för och genomdriva icke-diskriminerande lagstiftning och politik för en hållbar utveckling.

Försäkringskassan har riktlinjer som handlar om hur Försäkringskassan som myndighet, förebygger, motverkar och åtgärdar olika former och följder av diskriminering. I riktlinjerna beskrivs ansvaret för olika delar av arbetet med att motverka diskriminering och vad som gäller för chefer och medarbetare vid misstanke om diskriminering gentemot enskilda.

Försäkringskassan är också remissinstans när det gäller utredningar inom vårt område och har ambitionen att svara utifrån perspektivet mänskliga rättigheter och icke-diskriminering vid analyser inför förslag till regeländringar och remissvar. Ökade möjligheter att svara utifrån dessa perspektiv kommer att finnas från 2022 då analysverksamheten förstärks för att kunna utgöra stöd i detta arbete.

Som en del i utvecklingen av den rättsliga styrningen och stödet inom myndigheten har uppdraget för myndighetens rättsavdelning stärkts när det gäller regelutveckling. Process och struktur för detta arbete är under utveckling och ska skapa förutsättningar för myndigheten att proaktivt ta fram angelägna författningsförslag för en ändamålsenlig tillämpning av socialförsäkringen. Detta så att rätt ersättning betalas ut till rätt person och för att bidra till en socialförsäkring fri från brottslighet.

Mål 17 - Genomförande och globalt partnerskap

Stärka genomförandemedlen och återvitalisera det globala partnerskapet för hållbar utveckling

Delmål 17.16: Stärka det globala partnerskapet för hållbar utveckling och komplettera det med partnerskap mellan flera parter som mobiliserar och utbyter kunskap, expertis, teknik och finansiella resurser, för att bidra till att målen för hållbar utveckling nås i alla länder, i synnerhet utvecklingsländer.

Sedan 2019 bedriver Försäkringskassan tjänsteexport via Sidas internationella kapacitetsutvecklingsprogram (ITP). Syftet med ITP är att stärka kapaciteten hos

mottagarländerna och bygga effektiva sociala trygghetssystem som minskar fattigdom och ojämlikhet. Programmet syftar särskilt till att stärka ländernas kompetens för att de ska kunna genomföra nödvändiga reformer, policyändringar och organisationsförändringar inom sina sociala trygghetssystem. ITP är ett samarbete mellan Arbetsförmedlingen och Economic Policy and Research Institute (EPRI), ett forskningsinstitut inriktat på social trygghet i utvecklingsländer, baserat i Sydafrika. Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten är samarbetsmyndigheter till Arbetsförmedlingen i programmet. ITP pågår under åren 2019–2023 i Sydafrika och Sverige och riktar sig till länder i Afrika och Asien. Arbetet fortlöper men sker för närvarande digitalt.

Försäkringskassan bidrar med kapacitetsutveckling och systemkunskande om det svenska socialförsäkringssystemet, där ett uttalat behov och efterfrågan från utvecklingsländer finns. Försäkringskassan tar årligen emot eller samordnar ett antal internationella studiebesök och möten med internationella beslutsfattare och forskare, även om denna verksamhet minskat under pandemin av förklarliga skäl. Besöken kan handla om socialförsäkringens konstruktion, finansiering, organisation och styrning men även om utvecklingstendenser och utmaningar. Från europeiska länder finns också ett särskilt stort intresse för familjeförmånerna.

Försäkringskassan har beviljats EU-bidrag för att ansluta myndigheten till ett elektroniskt ärendehanteringssystem som heter iSupport och den tekniska lösningen e-CODEX (e-Justice Communication via On-line Data Exchange). iSupport med e-CODEX kan användas i ärenden där Försäkringskassan är centralmyndighet i enlighet med Underhållsförordningen (Eg 4/2009) eller 2007 års Haagkonvention. Förordningen och konventionerna handlar om att säkerställa indrivning av underhåll för barn från föräldrar eller andra som har ekonomiskt ansvar för barnet. Genom anslutningen möjliggörs elektronisk kommunikation direkt i ärenden med andra anslutna myndigheter, både inom och utanför EU. Till fördelarna hör bland annat snabbare ärendehantering, som bidrar till minskad ekonomisk utsatthet för i synnerhet ensamstående föräldrar och deras barn. Andra fördelar är också bättre statistik som underlättar redovisning till EU och Haag samt färre fysiska blanketter och därmed minskade kostnader för brev, papper och transporter.

Delmål 17.17: Uppmuntra och främja effektiva offentliga och offentlig-privata partnerskap samt partnerskap inom det civila samhället vilka bygger på erfarenheterna från andra partnerskap och deras finansieringsstrategier.

Försäkringskassan ingår tillsammans med Tillväxtverket, Arbetsförmedlingen, Sveriges Kommuner och Regioner, Coompanion och Skoopi med flera i en nationell samverkansgrupp som bland annat har tagit fram och förvaltar webbandboken "Sofisam". Handboken är ett resultat av ett tidigare regeringsuppdrag om att ta fram en för berörda myndigheter gemensam handbok i webbformat för att beskriva hur arbetsintegrerande sociala företag (ASF) kan användas för att bidra till rehabilitering och sysselsättning.

Försäkringskassan ingår tillsammans med Arbetsförmedlingen, Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och regioner i finansiella samordningsförbund, vars främsta uppgift är att verka för att medborgare ska få stöd och rehabilitering som ger dem möjlighet att försörja sig själva. Samordningsförbunden finansierar individriktade och strukturövergripande insatser. Försäkringskassan arbetar löpande med att stärka samverkan inom ramen för samordningsförbund. Målet är bland annat att öka kunskapen om de lokala insatser som finansieras genom samordningsförbund så att fler individer med ersättning från Försäkringskassan kan hänvisas till relevanta insatser. Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen ska arbeta för att samordningsförbunden ska prioritera finansiering av insatser för långtidssjukskrivna, unga med funktionsnedsättning och unga som har aktivitetsersättning.



Andra exempel på samarbeten och samverkan finns beskrivna under flera av delmålen ovan.

Försäkringskassans övriga arbete med Agenda 2030

De mål och delmål som vi rapporterat kring ovan utgör, som tidigare nämnts, en del av myndighetens totala bidrag till målen och delmålen i Agenda 2030. Ett arbete har påbörjats med att uppdatera nulägesbilden över hur myndigheten bidrar till agendans mål och delmål som helhet.

Försäkringskassan är engagerad i myndighetsnätverket "Svenska myndigheter i samverkan för Agenda 2030" (GD-Forum) och har via nätverkets operativa grupp bidragit med framtagning av verktyg, sammanställningar och analyser för myndigheternas gemensamma förflyttning samt även bidragit till genomförandet av de årliga nätverksträffarna.

Internt har olika kommunikations- och informationsinsatser om hållbarhet och Agenda 2030 genomförts och informationen kring hållbarhet och Agenda 2030 på myndighetens intranät och externa webbsida har utvecklats.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Nils Öberg i närvaro av avdelningschef Lena Sandh och hållbarhetssamordnare Christine Djurberg, den senare som föredragande.

Nils Öberg

Christine Djurberg