

MÖTESPLATS OCH INFORMATION

Delrapport

2018-02-16

Projektledare: Jennie Magnusson, Försäkringskassan

Styrgrupp:

Tomislavka Barisic, Arbetsförmedlingen
Lotta Dahlerus, Sveriges Kommuner och Landsting
Markus Gunnarsson, Pensionsmyndigheten
Ann-Catrin Nyberg, Migrationsverket
Tuija Rönnback, Försäkringskassan
Ewalena Nilsson, Skatteverket
Anna Surén, Migrationsverket

Sammanfattning

Den 28 juli 2016 fick Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten, Skatteverket och Sveriges Kommuner och Landsting i uppdrag att gemensamt fortsätta arbetet med Mötesplats och information med syftet att förenkla processen för nyanlända i deras myndighetskontakter samt öka effektiviteten för de berörda aktörerna. Regeringsuppdraget har förlängts och kommer att fortgå till 31 december 2018.

Mötesplats och information finns idag på 27 orter i Sverige och når nyanlända i 93 kommuner. Här träffar de nyanlända så många aktörer som möjligt under samma dag och på samma plats. I och med utökning från fem orter i juli 2016 till 27 orter i januari 2017 kan betydligt fler nyanlända ta del av konceptet. Samverkan sker både centralt och lokalt mellan de sex aktörerna vilket innebär att över 500 handläggare och över 100 lokala chefer arbetar tillsammans med att underlätta de nyanländas initiala etableringsprocess.

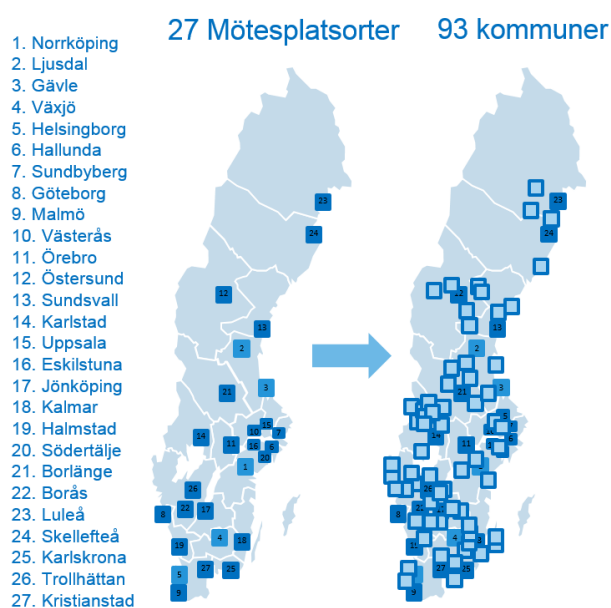


Bild 1: Geografisk spridning

De tydligaste erfarenheterna är att samverkan sker på många nivåer och har lett till en förenklad process för nyanlända samt utvecklat det myndighetsgemensamma samarbetet. Samverkan har också varit utmanande då både organisatoriska och myndighetskulturella skillnader direkt eller indirekt påverkar arbetet. Antalet beviljade uppehållstillstånd blev under 2017 lägre än väntat vilket har medfört svårigheter att möta det ojämna kundunderlaget. Hantering av tolkar är en utmaning som kvarstår och är svår att lösa på grund av lagen om offentlig upphandling.

Det av regeringen uppsatta målet, att minst hälften av alla nyanlända som ska gå igenom etableringsprocessen bör passera en Mötesplats, är uppfyllt under 2017. Antalet nyanlända som deltog under 2017 uppgick till 12 525, vilket innebär 58 procent av totalt antal nyanlända som beviljats uppehållstillstånd i Sverige under samma period (exklusive ensamkommande barn).

Det är viktigt att Mötesplats och information beaktas i övergången till den nya organisationen för lokal statlig service och samtliga deltagande aktörer är angelägna om att mötesplatsernas verksamhet fortsätter och utvecklas även efter 2018. Aktörerna vill se en separat överlämning mellan dagens regeringsuppdrag och ansvarig mottagare på Statens servicecenter.

Innehåll

1. Inledning.....	3
2. Uppdraget	3
3. Arbetsätt.....	4
4. Mätningar och resultat.....	6
5. Erfarenheter	9
6. Omvärldsbevakning	12
7. Inriktning 2018	13
8. Reflektion	14

1. Inledning

Problembeskrivning

För en nyanländ som beviljas uppehållstillstånd väntar ett flertal myndighetskontakter under den etableringsprocess som följer. Efter underrättelse om beslut om uppehållstillstånd från Migrationsverket ska den nyanlände anmäla flytt till Sverige till Skatteverket för att bli folkbokförd och få ett personnummer. Den nyanlände måste därefter skrivas in hos Arbetsförmedlingen för att påbörja etableringsinsatserna. Barnfamiljer och personer som behöver tandvård ska registrera sig i svenska socialförsäkringen hos Försäkringskassan för att kunna ansöka om förmåner. De som fyllt 65 år behöver ansöka om ålderspension eller äldreförsörjningsstöd hos Pensionsmyndigheten. Samtidigt måste även kontakter tas med kommunen för att få hjälp med till exempel barnomsorg, skola och ekonomiskt bistånd.

Utanför Mötesplats sker ovanstående aktiviteter under en mer utdragen period om ca tre till fyra veckor. För den nyanlände kan det upplevas komplext och tidskrävande eftersom det kräver många fysiska besök som inte är samordnade.

Bakgrund

Arbetet med Mötesplats och information¹ startade 2014 som ett pilotprojekt mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten, Skatteverket samt Sveriges Kommuner och Landsting med syfte att förenkla och förkorta processen för nyanlända. En utvärdering av pilotprojektet gjordes under hösten 2015 och bestod av både en kundundersökning och en samhällsekonomisk utvärdering. I utvärderingen framkom att kontakter med myndigheter som normalt tagit tre till fyra veckor kunde minskas till ungefär fyra timmar. Servicekontoren (Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket) har använts som plattform där tvärprofessionella team, med medarbetare från alla aktörer, arbetat sammanhållet och planerat utifrån den nyanländes behov.

Ett gemensamt regeringsuppdrag med start den 28 juli 2016 innebar att Mötesplats och information utökades under 2017 från 5 till 27 orter. Regeringsuppdraget har därefter förlängts och kommer att avslutas i december 2018.

Denna delrapport beskriver arbetet med regeringsuppdragen mellan 28 juli 2016 och 31 december 2017 och lämnas i enlighet med regeringsuppdraget in senast 28 februari 2018. Delrapporten är framtagen gemensamt av alla aktörer och har beretts och godkänts inom respektive organisation. Senast den 28 februari 2019 ska myndigheterna lämna en gemensam slutrapport av resultatet av verksamheten till Arbetsmarknadsdepartementet med kopia till Finansdepartementet, Justitiedepartementet och Socialdepartementet.

2. Uppdraget

Målsättning

Regeringsuppdragets uttalade mål var inledningsvis att 45 000 individer skulle passera Mötesplats och information. Med förändrade förutsättningar har målsättningen i regeringsuppdraget justerats till att minst hälften av alla nyanlända som ska gå igenom

¹ Begreppet Mötesplats och information syftar till regeringsuppdraget i sin helhet.

etableringsprocessen bör passera en Mötesplats², från den 28 juli 2016 till den 31 december 2018.

Målgrupp

Målgruppen har hela tiden varit densamma och enskild benämns som nyanländ. Med nyanländ avses den som

- beviljats uppehållstillstånd enligt 5 kap. 1, 2, 4 eller 6 §§, 12 kap. 18 §, 21 kap. eller 22 kap. utlänningslagen (2005:716)
- omfattas av etableringsuppdraget (18–64 år)
- är kommunplacerad, har eget boende eller bor kvar på anläggningsboende.

Uppdraget omfattar även medföljande barn och efterföljande anhöriginvandring, inklusive anhöriga inom kärnfamiljen som har fyllt 65 år.

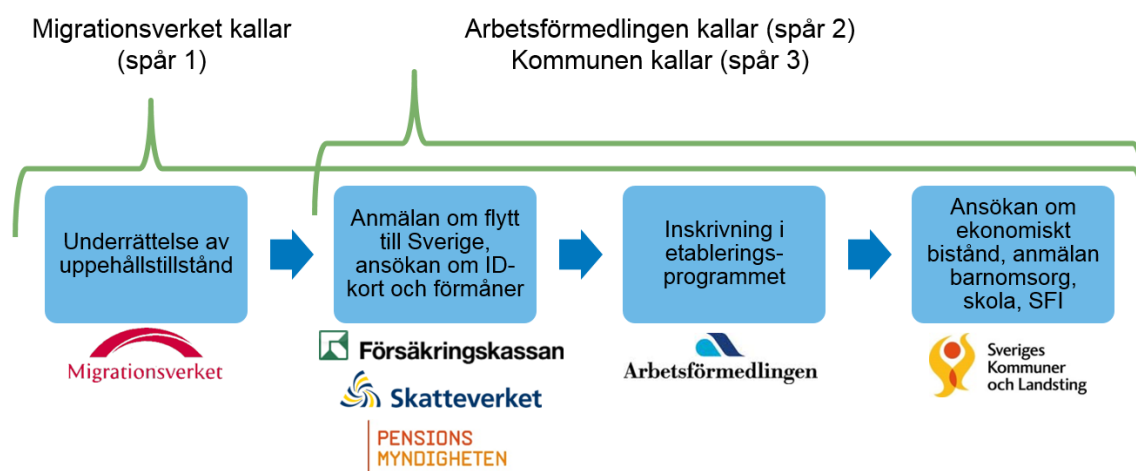
Organisation

Organisationen för Mötesplats och information består av en nationell styrgrupp med deltagare från alla aktörer, en nationell projektledare, kansli med verksamhetsutvecklare från alla aktörer, 27 stycken delprojektledare, en kommunikatörsgrupp samt lokala chefs- och handläggargrupper.

3. Arbetsätt

Mötet med de nyanlända

Utifrån pilotprojektet 2015-2016 har ett antal arbetsätt arbetats fram. Fokus låg inledningsvis på att processen startar genom att Migrationsverket kallar den nyanlände för underrättelse om beslut om uppehållstillstånd och därefter träffar den nyanlände övriga aktörer i möteskedjan. Det arbetsättet bedöms ge störst nytta för de nyanlända. Migrationsverkets minskande antal beviljade uppehållstillstånd under 2017 fick till följd att arbetsättet har anpassats för att nå fler nyanlända. I samtliga arbetsätt möter den nyanlände aktörerna på Servicekontoret (på några orter i kommunens eller Arbetsförmedlingens lokaler).



² Begreppet Mötesplats (er) syftar till en eller fler Mötesplatsorter

Spår 1: Migrationsverket kallar nyanlända där beslut om beviljat uppehållstillstånd har fattats och den nyanlände möter Migrationsverket, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket och kommunen.

Spår 2: Arbetsförmedlingen kallar de nyanlända som redan blivit underrättade om sitt beslut vilket innebär att Migrationsverket inte deltar. Detta handlar ofta om anhöriginvandring eller individer som inte fångats upp i Spår 1 av olika anledningar. Den nyanlände möter Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket och kommunen.

Spår 3: Kommunen kallar nyanlända som blivit kommunplacerade och kvotflyktingar. Den nyanlände har redan blivit underrättad sitt beslut om uppehållstillstånd och Migrationsverket deltar inte på Mötesplatsen. Den nyanlände möter Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket och kommunen

Kranskommuner

För att erbjuda fler nyanlända Mötesplats och information kan befintliga 27 orter söka samarbete med närliggande kommuner, så kallade kranskommuner. Det innebär att nyanlända kallas från kranskommunen till servicekontoret som inrymmer Mötesplats och information. Där genomförs kedjan av möten på ordinarie arbetsätt för Migrationsverket, Arbetsförmedlingen och Servicekontoret. Kommunen kan antingen bemanna servicekontoret så den nyanlände får träffa kommunhandläggaren direkt, alternativt att handläggare på Servicekontoret informerar om hur den nyanlände ska kontakta kommunen på hemorten, t.ex. om det finns drop in- verksamhet eller en bokad tid.

Filialer

På några orter har samtalen kring utökning med kranskommuner stannat av på grund av att annat servicekontor och Arbetsförmedlingen redan finns representerade på den tilltänkta orten. Istället för det ordinarie kranskommunkonceptet används ett annat arbetsätt, ”Mötesplats Filial”. Det innebär att servicekontoret i kranskommunen används som plattform och delvis bemannas från ordinarie Mötesplats samt att ordinarie chefsgrupp utökas. Arbetet sker via den befintliga Mötesplatsens redan framtagna struktur, dess chefsgrupp och handläggare, vilket leder till att en redan etablerade Mötesplatsort ges möjlighet att utöka uppdraget geografiskt.

Mobila team

Uppsättningen av handläggare på ordinarie Mötesplats förflyttar sig till en närliggande kommun. Det innebär att den nyanlände kallas till en lokal i den aktuella kommunen. Där genomförs kedjan av möten i enlighet med beskrivna arbetsätt. Arbetsättet har testats men har varit svårhanterat och blev ineffektivt då det nådde alltför få nyanlända i relation till aktörernas resursåtgång.

Checklista

Vid det första mötet i aktörskedjan får den nyanlände en personlig checklista där respektive aktör under dagen fyller på med väsentlig information. På så vis är informationen samlad och det är lättare för den nyanlände att överblicka sin process. Checklistan är även ett stöd för handläggarna då de kan se information om den nyanlände från tidigare aktörer. Då det råder

sekretess mellan aktörerna är det den nyanlände själv som är ägare av listan och väljer om den ska visas upp.

Kallelse och informationsblad

Den nyanlände kallas av Migrationsverket, Arbetsförmedlingen eller kommunen till ett besök på aktuell ort. En gemensam kallelse har tagits fram och anger tid och plats samt vilka dokument och handlingar den nyanlände förväntas ta med sig. Av kallelsen framgår även att individen kommer att få träffa alla aktörer, det vill säga Migrationsverket, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket samt på vissa orter även handläggare från kommunen. Som ett komplement till kallelsen finns ett gemensamt framtaget informationsblad som beskriver vad respektive aktörmöte med individen kommer att innehålla. För att öka förståelsen för vad besöket innebär så finns informationsbladet förutom på svenska och engelska även översatt till arabiska, dari, somaliska och tigrinja.

4. Mätningar och resultat

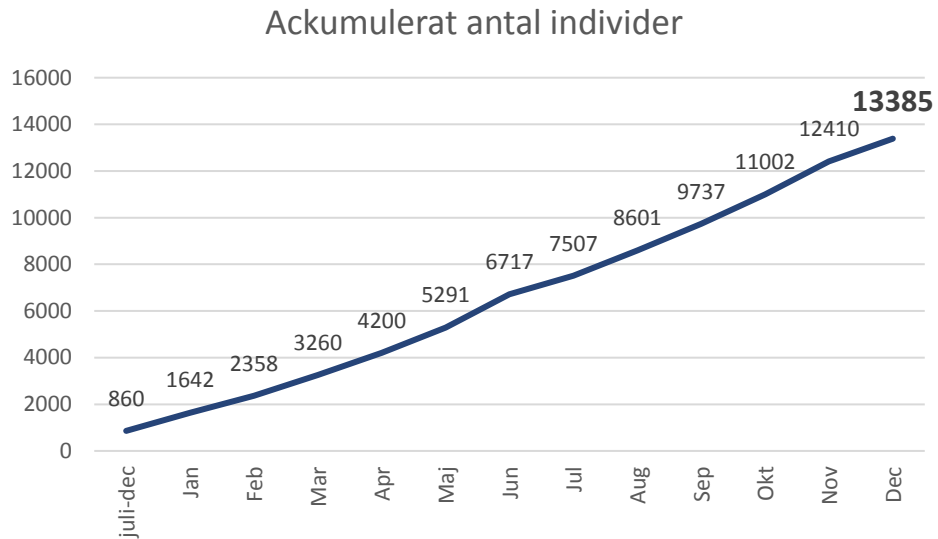
Målet för perioden 28 juli 2016 – 31 december 2017 är att minst hälften av alla nyanlända som ska gå igenom etableringsprocessen bör passera en Mötesplats. I delrapporten redovisas antal personer som passerat en mötesplats samt handläggarnas erfarenheter. Det kommer under 2018 att genomföras en kundundersökning och de nyanländas upplevelse kommer att redovisas i slutrapporten.

Statistikinsamling

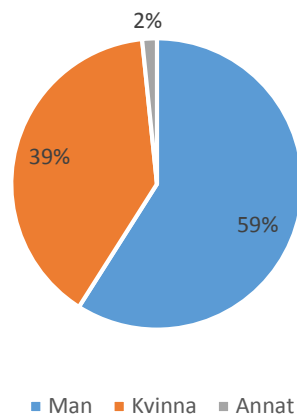
Regeringsuppdraget Mötesplats och information har av regeringskansliet fått vissa kriterier gällande uppföljning och statistik, bland annat önskemål om statistik avseende volymer, kön och ålder. För att över tid kunna följa detta har Försäkringskassans enkätverktyg använts from 1 januari 2017 och fylls i av handläggare på respektive ort efter varje Mötesplatsdag. För att säkerställa uppföljning av antalet individer som passerar, rapporterar delprojektledarna veckovis det totala antalet individer. För tiden från det att regeringsuppdragets gavs, 28 juli 2016 – 31 december 2016 har manuell statistik förts och redovisas därför summerat.

Resultat

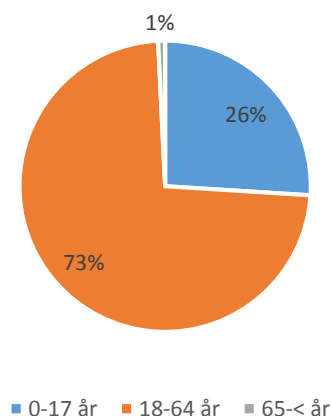
Antalet nyanlända som passerat en Mötesplats från 28 juli 2016 – 31 december 2017.



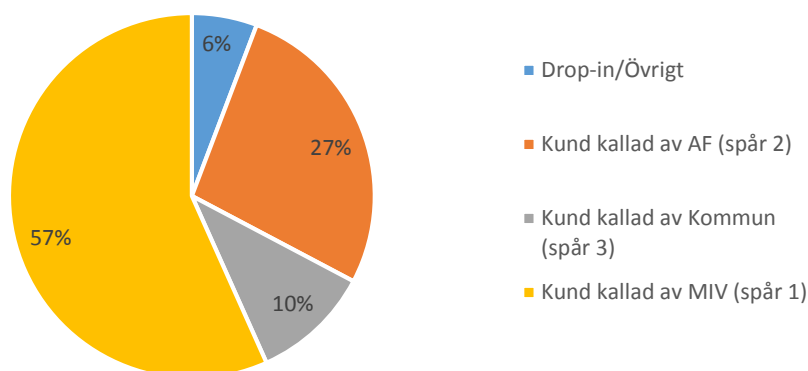
Andel nyanlända som besökt Mötesplats fördelat på kön under 2017



Andel nyanlända som besökt Mötesplats fördelat på ålder under 2017



Andel nyanlända som besökt Mötesplats fördelat på arbetssätt (spår) under 2017

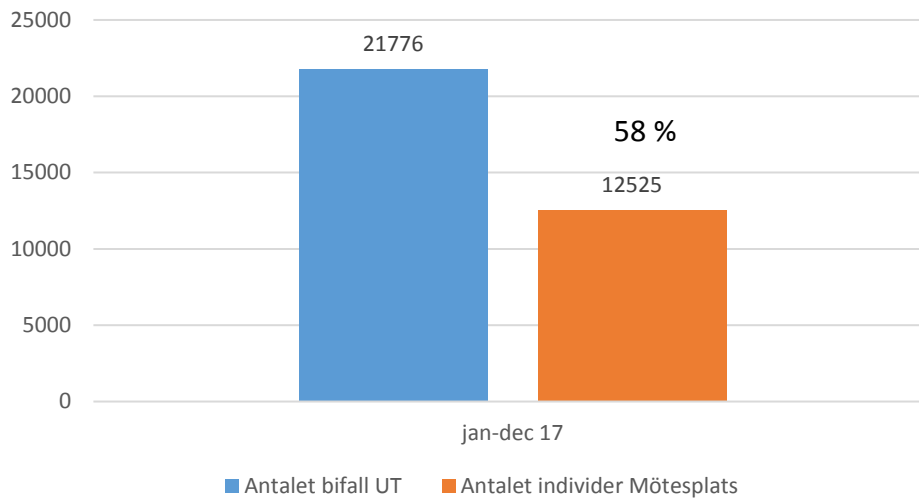


Analys

Under perioden 28 juli-31 december 2016 passerade 860 nyanlända Mötesplats och information. Under samma period uppgick antalet beviljade uppehållstillstånd till 60 405 och med endast fem etablerade Mötesplatser fanns inte förutsättningar att nå målet.

Antalet orter utökades i början av 2017 (till 27) vilket innebar avsevärt utökade möjligheter att ta emot fler nyanlända. Antalet nyanlända som har passerat Mötesplats och information under perioden 1 januari-31 december uppgår till 12 525. Det kan jämföras med Migrationsverkets antal för beviljade uppehållstillstånd för samma period (exklusive ensamkommande barn som inte ingick i målgruppen) vilket uppgår till 21 776. Det innebär att 58 procent av totalt antal nyanlända som beviljats uppehållstillstånd har passerat en Mötesplats under 2017.

Måluppfyllelse 2017



Under 2017 beviljades 63 procent män respektive 37 procent kvinnor uppehållstillstånd. Denna fördelning speglar i stor utsträckning även könsfördelningen på mötesplatserna, som uppgick till 59 procent män och 39 procent kvinnor. Av totalt antal deltagande på Mötesplatserna var 26 procent barn (0-17 år) som deltog tillsammans med en anhörig. Fram till och med 31 december 2017 har inte ensamkommande barn deltagit på mötesplatserna.

Fördelningen på de olika arbetssätten (spåren) ser olika ut på de 27 orterna men generellt sett har spår 1 minskat över tid eftersom en stor andel asylsökande fick beslut i slutet av 2016. Under 2017 kallades fler nyanlända till spår 2 och 3, det vill säga något senare i etableringsprocessen. Spår 2 omfattar till stor del anhöriginvandring och spår 3 kommunanvisade och kvotflyktingar.

Enkät till handläggare

För att undersöka hur handläggare upplever arbetet på Mötesplats genomfördes under våren 2017 en enkätundersökning. Handläggare från samtliga aktörer besvarade ett frågeformulär. Svarefrekvensen var 68 procent vilket motsvarar svar från 384 handläggare.

Resultaten av undersökningen visar att det finns utmaningar med teknik och att lokalerna inte alltid är ändamålsenliga. De handläggare som arbetat längre i uppdraget är mer positiva än de som arbetat en kortare tid. En majoritet av handläggarna uppger att stödet kring dem (från chefer, delprojektledare och kollegor) fungerar bra, likaså samarbetet mellan handläggare från de olika aktörerna. Arbetet har bidragit till att handläggarna fått ökad kunskap om hur de nyanländas etableringsprocess ser ut hos de andra aktörerna. Majoriteten av handläggarna uppger också att de uppfattar att mötena med de nyanlända på Mötesplatsen håller god kvalitet.

5. Erfarenheter

Nedan följer en samlad beskrivning av erfarenheter från medverkande aktörer.

Uppdragsorganisation

Den myndighetsövergripande uppdragsorganisationen har varit en framgångsfaktor för en strukturerad och snabb uppstart. Organisationen har bestått av nationell styrgrupp, projektledare, kansli, delprojektledare, kommunikatörsgrupp samt lokala chefs- och handläggargrupper. Detta har varit nödvändigt för att kunna starta uppdraget och för att få enhetlig struktur, information, kommunikation samt möjlighet till dialoger och utveckling. Samverkan sker på alla nivåer och har ökat förståelsen för varandras arbete och skapat ett bättre samarbete mellan aktörerna. Handläggarna som arbetar med Mötesplats och information ser nytta både för de nyanlända och för det lokala samarbetet. Konceptet i dess nuvarande form har haft störst aktörsnytta då volymerna (antalet beviljade uppehållstillstånd inom målgruppen) varit stora. Vid mindre volymer har aktörerna lokalt upplevt utmaningar gällande resursfördelning.

Aktörernas olika geografiska indelningar har inneburit utmaningar som vid uppstarten krävde flexibilitet och nytänkande. Detta på grund av avstånden mellan aktörernas ordinarie kontor och Mötesplatskontoret. Det handlade bland annat om svårigheter kring handläggarnas resor till Mötesplatskontoret och rutiner kring säkra transporter av Migrationsverkets handlingar.

Samverkan

Samverkan sker på flera nivåer i uppdraget genom styrgruppsmöten, kanslimöten, regelbundna avstämningar mellan projektledare och delprojektledare samt genom lokala chefs- och handläggarmöten. Inom ramen för samverkan har ett antal nyhetsbrev tagits fram och kommunicerats ut till alla berörda. Även dialogmaterial för aktörsgemensamma diskussioner kring arbetssätt och värderingar på Mötesplatserna har tagits fram och arbetats med lokalt. Samverkan har ökat förståelsen för respektive aktörs arbete och skapat ett bättre samarbete mellan aktörerna.

Den aktörsövergripande samverkan har fungerat bra och har visat tydligt positiva effekter. Lokalt har aktörerna fått bättre förståelse för och kunskap om varandras uppdrag och förutsättningar vilket får positiva effekter i mötet med nyanlända. På de flesta orter har samverkan fungerat bra och aktörerna har där framgångsrikt diskuterat fram lokala lösningar på problem som uppstått. På några orter deltar inte kommunen men det finns ofta dialog med den lokala chefsgruppen och delprojektledaren.

Samverkan mellan sex aktörer är utmanande då både organisatoriska och myndighetskulturella skillnader direkt eller indirekt påverkar arbetet. Det kan gälla rutiner för hur eventuella beslut förankras i respektive organisation och hur stort förtroende uppdraget har i organisationen. Det har funnits utmaningar gällande prioritering av Mötesplats och information i förhållande till aktörernas ordinarie verksamhet. Detta har varierat över tid och påverkas av nuläget i den ordinarie verksamheten och diskuteras mellan aktörerna på lokal nivå.

Nya arbetssätt

Det har varit nödvändigt och framgångsrikt att under pågående uppdragstid utveckla nya arbetssätt och koncept med syfte att fler nyanlända ska få möjlighet att starta sin etablering på ett mer effektivt och kvalitativt sätt. Beroende på lokala förutsättningar har detta arbete kommit olika långt på orterna. I dagsläget nås nyanlända i 93 kommuner genom de befintliga 27 Mötesplatsorterna, kranskommuner samt några filialer.

Lokala förutsättningar

För att på kort tid klara starten av 22 nya orter användes ett nationellt koncept vad gäller arbetssätt, i huvudsak spår 1 samt att alla aktörer alltid möter de nyanlända på samma dag och samma plats. Konceptet har på vissa orter krockat med lokala förutsättningar och där har anpassningar genomförts för att hitta bättre effektivitet för aktörerna. Exempel på olika lokala förutsättningar är lokalernas utformning, tidigare upparbetat samarbete mellan aktörer, variationer i inflöde, avstånd mellan aktörernas kontor.

Ändrade förutsättningar

Antalet beviljade uppehållstillstånd blev under 2017 lägre än väntat. Det berodde delvis på att Migrationsverket fattade en större andel beslut i slutet av 2016 än förväntat. Många av de ärenden som finns kvar efter 2016 kräver dessutom djupare utredningar vilket påverkar antalet nyanlända som beviljas uppehållstillstånd. De nyanlända som fick sina beslut i slutet av 2016 fick inte möjligheten att gå via Mötesplats och information då de 22 nya orterna inte hade startats. Fokus var då också att använda Spår 1 men efterhand har arbetssättet utvecklats för att fånga upp fler nyanlända.

Tolkhantering

För att skapa trygghet och kontinuitet för de nyanlända samt minska administrationen för aktörerna önskade myndigheterna och kommunerna att den nyanlända fick en tolk som följde med på alla aktörers bokade möten.

Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten använder sig av Kammarkollegiets avtal för tolktjänster. Migrationsverket och Arbetsförmedlingen har var för sig egna tecknade avtal för tolktjänster. Kommunerna som deltar i arbetet har antingen upphandlat egna avtal eller använder sig av kommunala tolkbolag. Efter noggrann utredning fattade styrgruppen beslut om att inte gå vidare med utvecklingen av tolkhanteringen med motiveringen att den enda möjliga lösningen är en gemensam upphandling för Mötesplats och information vilket är en tidskrävande insats som under uppdragets gång (2017-2018) inte hinner ge någon effekt. Dock skulle ett gemensamt tolkavtal underlätta avsevärt både för de nyanlända och för aktörerna och styrgruppen ser positivt på att ett gemensamt tolkavtal upphandlas i och med den nya serviceorganisationen 2019.

Omplaceringar från Grekland och Italien

Med start i juni 2017 började Sverige att ta emot den av EU tilldelade kvoten av omplacerade asylsökande från Grekland och Italien. Under perioden juni till september 2017 togs 450 av dessa emot via Mötesplats och information (av totalt 2 822). Då dessa ärenden ska prioriteras i en snabbare process har Mötesplatskonceptet visat sin styrka genom att förenkla processen för nyanlända i deras myndighetskontakter och öka effektiviteten för berörda aktörer. Aktörerna har arbetat med gruppinformationer för att kunna hantera det stora antalet personer som anlände samtidigt.

Digitala mötesformer

För att kunna erbjuda bättre myndighetsgemensam service till nyanlända på flera orter finns ett behov av en gemensam digital lösning. Arbetsförmedlingen, Migrationsverket, servicekontoren och kommunerna är inte alla geografiskt lokaliserade på samma orter i landet. De nyanlända kan få bättre service genom att alla aktörer finns tillgängliga digitalt eller

fysiskt vid ett och samma tillfälle. Dessutom minskar restiden för handläggare och ökar effektiviteten för aktörerna. Med digitala mötesformer menas att den nyanlände träffar aktörer, som inte fysiskt är på plats, via video eller Skype i samband med ett besök hos någon av aktörerna.

Möjligheter till digitala mötesformer har undersökts genom att utreda om myndigheternas befintliga teknik kan användas. Det påvisade att aktörerna har olika tekniska lösningar som inte fungerar tillsammans för digitala möten. Sammantaget finns det utmaningar, framförallt tekniska och säkerhetsmässiga. Aktörerna ser mycket positivt på digital samverkan och har därför presenterat ett gemensamt behov av digitala mötesformer för eSam³. Detta behov finns nu även med på den översiktskarta som arbetats fram av medlemsmyndigheterna inom eSam.

Digital checklista

Under 2016 startade Försäkringskassans IT avdelning ett arbete med att undersöka möjligheterna att ta fram en digital checklista för de nyanlända som deltar i Mötesplats och information. Syftet var att stötta och underlätta i etableringsprocessen och att ersätta den analoga checklisten på papper.

Innovationslabbet på Försäkringskassan tog fram en responsiv webblösning samt en digital checklista på svenska, engelska och arabiska som testades på två Mötesplatser i liten skala. Det finns en del tekniska, juridiska och ekonomiska utmaningar för det fortsatta arbetet med en digital checklista och styrgruppen för Mötesplats och information har inte möjlighet att själva driva utvecklingen vidare. Arbetet med den digitala checklisten har därför avstannat men det finns ett underlag som kan återanvändas och vidareutvecklas.

6. Omvärldsbevakning

Styrgruppen följer nedanstående utredningar och uppdrag för att se möjlig utveckling och eventuell påverkan på Mötesplats och information.

Utredningen om en organisation för lokal statlig service

Regeringen har tillsatt en särskild utredare som ska lämna förslag på en ny serviceorganisation för lokal statlig service. Utgångspunkten är att Statens servicecenter från och med den 1 januari 2019 ska ansvara för servicekontoren. Denna del av uppdraget delredovisades den 15 december 2017. Den andra delen av uppdraget ska innehålla en plan för när tillhandhållande av service som avser Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och förarprovsverksamheten vid Trafikverket kan ske vid de lokala kontoren. Uppdraget ska slutredovisas senast den 31 maj 2018.

Livshändelsen Ny i Sverige

Målsättningen med livshändelsen Ny i Sverige är att Migrationsverket tillsammans med övriga berörda myndigheter ger sökande och nyanlända bättre service, snabbare etablering och minskat antal myndighetskontakter. Det är Migrationsverket som har uppdraget att leda

³ eSam, är ett medlemsdrivet program för samverkan mellan 21 myndigheter och SKL. Samarbetet syftar till att underlätta och påskynda digitaliseringen av det offentliga Sverige.

och driva det myndighetsgemensamma arbetet och uppdraget samordnas av e-Sam. Under våren 2017 togs ett förslag på en strategisk genomförande- och utvecklingsplan för 2018-2021.

Arbetsförmedlingens uppdrag om service och närvaro på rätt plats

Regeringen har uppdragit 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. Arbetsförmedlingen ska redovisa vidtagna och planerade åtgärder som avser kontorsnät och tjänsteutbud samt vilka konsekvenser som sådana förändringar från 2014 och framåt har medfört. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet senast den 22 februari 2018.

Mottagandeutredningens slutbetänkande

Mottagandeutredningen har i uppdrag att föreslå åtgärder för att skapa ett sammanhållet system för mottagande och bosättning av asylsökande, nyanlända samt ensamkommande barn. Utredningen ska slutredovisas senast den 31 mars 2018.

Uppdrag rörande en effektivare tolkanvändning och utvecklad flerspråkig service

Regeringen beslutade den 19 oktober 2017 att uppdra åt Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten och Skatteverket att redovisa hur myndigheternas användning av tolkar kan effektiviseras bl.a. genom att undersöka möjligheterna att i ökad utsträckning använda medarbetare med språklig kompetens. Myndigheterna ska redovisa arbetet senast den 31 mars 2018.

Digitala mötesrum

Förstudien Digitala mötesrum i myndighetsvärlden syftar till att utreda behovet av en gemensam digital lösning för att hålla möten över internet, möten som innefattar minst två myndighetsparter och en extern part. Det är Försäkringskassan som initierat förstudien för att undersöka förutsättningarna att utveckla kundmötet och kunddialogen. I förstudien ingick även Arbetsförmedlingen, Pensionsmyndigheten och Migrationsverket.

7. Inriktning 2018

Motiv till ny inriktning

Vid utökningen av Mötesplatser (från 5 till 27 orter) användes tydligt beskrivna arbetssätt (beskrivna i kapitel 3) för att underlätta uppstarten. Sedan början av 2017 har Mötesplats och information varit igång på 27 orter. I dialog med chefer och delprojektledare har det framkommit att det finns behov av ett utökat utrymme för lokala anpassningar och ett arbetssätt som kräver mindre administrativt arbete. Därför har styrgruppen fattat beslut om en justerad inriktning för 2018 med hänsyn till regeringens beskrivning av krav och målbild samt de behov som förmedlats. Inriktningen har flexibla ramar kring arbetssätt och fokus på att verksamheten inom Mötesplats och information kommer att linjeläggas under 2018.

Fortsatt arbete

Liksom tidigare ska Mötesplatser och information säkerställa att underrättelse om uppehållstillstånd, invandring, inskrivning i etableringen, information utifrån livssituation samt kommunkontakt sker sammanhållet och planerat samt att de nyanlända får träffa merparten av aktörerna under samma dag. Den lokala organisationen kommer att ges större möjligheter att anpassa verksamheten utifrån lokala förutsättningar med fokus på att korta de nyanländas initiala etableringsprocess. De beskrivna arbetssätten (spår 1, 2, 3) kommer sannolikt att fortsätta användas men det blir upp till respektive lokal chefsgrupp att bedöma om ändringar och justeringar behövs för att möjliggöra att fler nyanlända kan delta samt för att öka effektiviteten för aktörerna.

Eftersom fokus för 2018 är linjeläggning så minskas stödorganisationen, det vill säga arbetstiden för projektledaren, delprojektledare och kansliet.

8. Reflektion

Regeringsuppdraget avslutas vid utgången av 2018 samtidigt som servicekontoren går över till Statens servicecenters nya serviceorganisation. Det är viktigt att Mötesplats och information beaktas i övergången och samtliga deltagande aktörer är angelägna om att mötesplatsernas verksamhet fortsätter och utvecklas även efter 2018. Aktörerna vill se en separat överlämning mellan dagens regeringsuppdrag och ansvarig mottagare på Statens servicecenter. Det kvarstår flera förbättringsområden som inte är möjliga att lösa under 2018 och som föreslås tas vidare av Statens servicecenter i den kommande organisationen, det gäller tolkhantering och digitala mötesformer (se mer under rubriken 5).

Den ekonomiska situationen har varit en utmaning eftersom de deltagande aktörerna hanterar uppdraget inom respektive myndighets ordinarie budget. Uppdragsorganisationen med projektledare, delprojektledare, kansli och nationell styrgrupp har varit en framgångsfaktor men kommer att minskas i och med linjeläggningen under 2018. För att kunna utveckla Mötesplats och information även efter linjeläggningen krävs finansiering för digitala mötesformer, utvärderingar, kundundersökningar och teknisk utrustning.

En framgångsrik samverkan kräver drivkraft, vilja, engagemang och gemensamt fokus. Mötesplats och information har lyckats med en unik samverkan både nationellt och lokalt. För att bibehålla en förenklad initial etableringsprocess behövs det kontinuerligt och aktivt arbete från alla aktörer och en prioritering av kund- och samhällsnytta framför resurseffektivitet. Mötesplats och information har fram tills nu drivits som pilotprojekt och regeringsuppdrag och bör övergå i ordinarie uppdrag hos samtliga medverkande myndigheter.