

Information från Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan

Statens servicecenter

Statens servicecenter, SSC, ansvarar för landets statliga servicekontor där privatpersoner och företagare kan få övergripande vägledning och information i enklare ärenden kring samverkansmyndigheternas tjänster. På servicekontoren samverkar SSC med Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Myndigheterna medverkar till att förverkliga regeringens strävan mot en samverkande, innovativ och effektiv statsförvaltning där vi erbjuder tillgänglig service av hög kvalitet. Individen kan lösa flera ärenden vid ett och samma besök där de kan få samlad service från flera myndigheter. På servicekontoren sker ingen myndighetsutövning för Arbetsförmedlingen och Försäkringskassans räkning.

Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan

Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan har möjlighet att genomföra personliga möten på flera olika sätt, telefon, videomöten och fysiska möten. Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan har inte övergått till endast digitala kundkontakter, utan det är individens individuella behov som avgör vilken mötesform som är lämpligast. När en individ är i behov av stöd för att kunna få eller kunna återgå i arbete är fysiska möten oftast den mötesform som lämpar sig bäst. För Arbetsförmedlingen ges ett sådant stöd i allt högre grad genom aktiviteter hos en upphandlad leverantör.

Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan är en aktiv part i samverkan genom samordningsförbund och kommer även fortsättningsvis att bidra med medarbetare i insatser som samordningsförbundet finansierar. Det är dessa medarbetare som framförallt möter individer i insatser.

Möten med individer som är i behov av rehabilitering sker oftast i Arbetsförmedlingens och Försäkringskassans lokaler eller i samverkande parters lokaler. Om möten sker i servicekontorens lokaler, så är det fortfarande arbetsförmedlaren/försäkringsutredaren som ansvarar för mötet och för att det sker under trygga former för att säkerställa sekretessen. Dessa möten är alltid tidsbokade.

Det är arbetsförmedlaren/försäkringsutredare som över tid ansvarar för de individer som är aktuella för rehabilitering och inte servicehandläggare på servicekontoren.

På grund av restriktioner under pandemin har digitala möten genomförts i större omfattning än tidigare.