

SKRIFTLIG FRÅGA TILL STATSRAÅD

Från Riksdagsförvaltningen
2023-04-03
Besvaras senast
2023-04-12 kl. 12.00

Till arbetsmarknads- och integrationsminister Johan Pehrson (L)

2022/23:514 Arbetsförmedlingen och förvaltningslagens krav på serviceskyldighet

Enligt förvaltningslagen (2017:900) 6–8 § ska varje myndighet lämna den enskilde sådan hjälp som behövs för att han eller hon ska kunna ta till vara sina intressen. Förvaltningslagens serviceskyldighet avser allt från att snabbt lämna uppgifter om något och ta emot besök och telefonsamtal, till att bistå med tolkning och översättning till den som behöver sådan hjälp. Varje myndighet ska också se till att kontakterna med enskilde blir smidiga och enkla.

Vidare står det att läsa i förvaltningslagen att en myndighet ska lämna hjälp i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.

I verkligheten är det endast arbetslösa med synnerliga stora särskilda behov som tilldelas en handläggare på arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlingen är i dag en förvaltningsmyndighet som i stort sett saknar personlig kontakt med sina arbetssökande. Arbetslösa möts i regel av ett ”robotiserat Fort Knox” där i stort sett allt ska ske digitalt, utan personlig service vid inskrivning, och genom aktivitetsrapportering. Det inte ovanligt att det som står till buds för en arbetssökande som har frågor är en chattrobot som ofta avger obegripliga svar på frågorna.

En inskriven arbetssökande har vanligtvis ingen personlig kontakt med en arbetsförmedlare under hela sin arbetslöshetsperiod. Den inskrivna hänvisas i stället till en extern leverantör för att få stöd i sitt arbetssökande. Vilket stöd den arbetssökande sedan får av leverantören beror helt och hållet på ambitionsnivån hos den medarbetare som den arbetssökande tilldelas hos leverantören. Kvalitetssäkringen blir då undermålig, och det viktiga mötet med människan har fått ge vika för en digitaliserad, automatiserad och robotiserad ärendehantering hos myndigheten. Det har lett till att det i dag upplevs som svårt för arbetssökande och arbetsgivare att komma i kontakt med Arbetsförmedlingen.

Med anledning av detta vill jag fråga arbetsmarknads- och integrationsminister Johan Pehrson:

Hur avser ministern försäkra sig om att Arbetsförmedlingen lever upp till förvaltningslagens krav?

.....

Lars Mejern Larsson (S)

Överlämnas enligt uppdrag

Anna Aspegren