

## Servicesenter for utenlandske arbeidstakere



Lene S. Hagen  
leder av Servicesenteret

# Erfaringer fra Servicesenteret



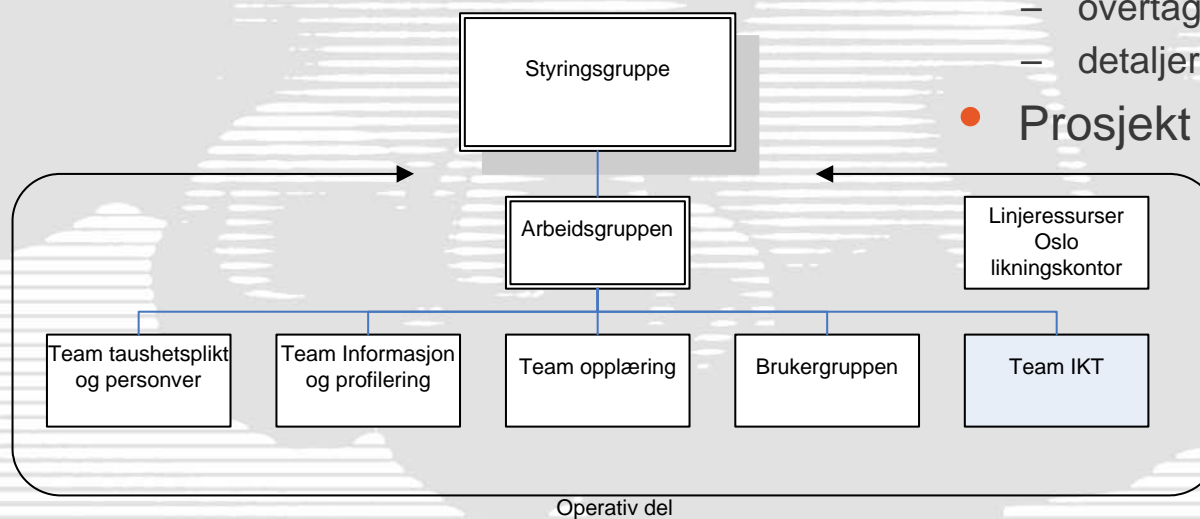
## Bakgrunn og formål

- Stor arbeidsinnvandring
  - Endret migrasjonsmønster
- Offentlige organer vanskelig tilgjengelig
  - Statskonsults rapport 2007:1
- Arbeidskraften er ønsket i Norge
  - Men skal ha rimelig vilkår – ikke sosial dumping
- Gjøre informasjon lettere tilgjengelig
- Gjøre det enklere å komme ”i gang”



# Etablering av Servicesenteret

- Beslutning 7. mai
  - skal etableres
- Arbeidsgruppe
  - startet 27. mai
  - deltagere fra alle etatene
- Juni:
  - hovedinnretning avklart
- August
  - lokaler avklart
  - detaljering, rutiner
- September/oktober
  - overtagelse lokaler
  - detaljering, rutiner
- Prosjekt 2009 (ny utl.2010)



## Målet med Servicesenteret – gjøre det enkelt å handle riktig

- Redusere andel av de som opererer i "gråsonen"
- Enklere å forholde seg til et sted for å ordne alle papirer for å jobbe lovlig – opplevelse av mindre byråkrati
- Rask saksbehandling
- Relevant informasjon på et sted
- Hjelp på eget språk (tolker, søknadsskjemaer og informasjon)

## Rammer

- EØS-borgere, unntak Norden
- Tredjelandsborgere
  - formål arbeid – faglærte/spesialister
- Familiemedlemmer av disse
- Arbeidsgivere

- Besøkssenter (åpent kl 9-15)
- Landsdekkende vedtakskompetanse
- 4 etater samlokalisert og koordinert saksbehandling

- Arbeids- eller oppholdstillatelse
- Skattekort, d-nummer og innvandring til folkeregisteret
- ID-kort. Spørsmål om rettigheter og plikter etter arbeidsmiljøloven
- Informasjon

- ”Kurante” og fullstendige søknader behandles innen 5 virkedager
- Innvandring, ca 10 virkedager
- Taushetsplikt mellom etatene

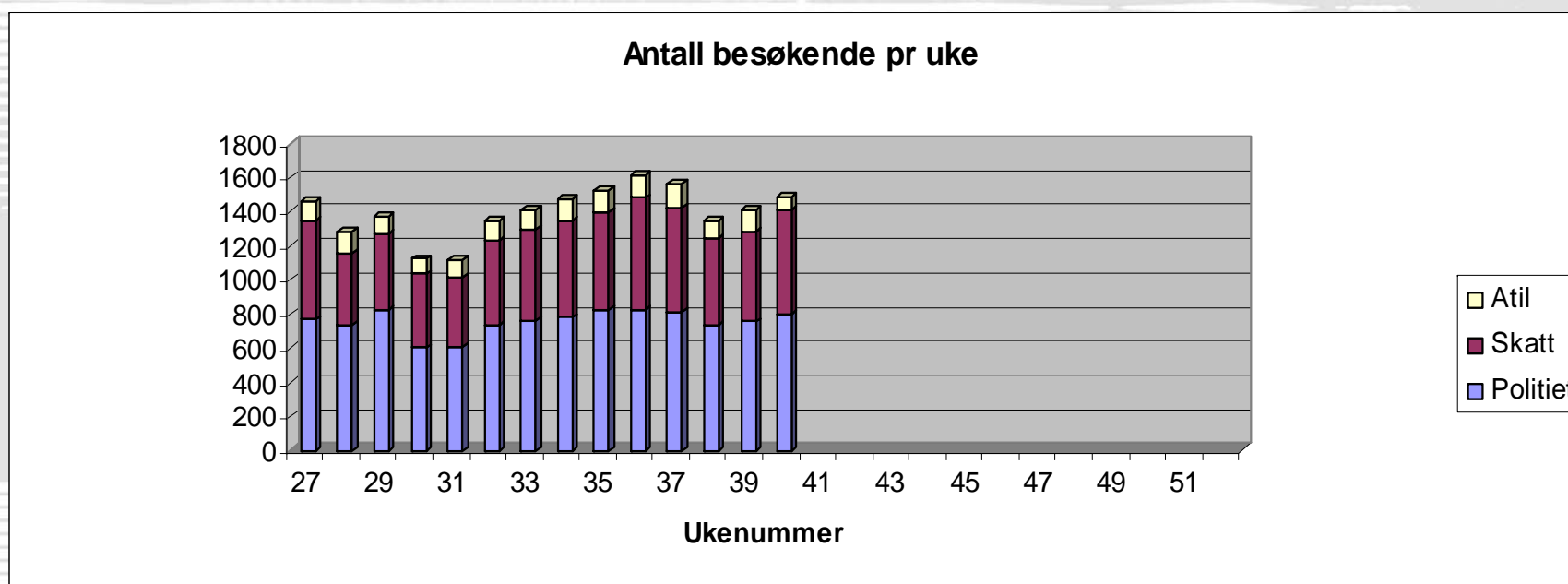
## Ressurser

Leder	1
Arbeidstilsynet	2
Politiet	3
Skatteetaten	7
UDI	2
Fellesressurser / tolker	2

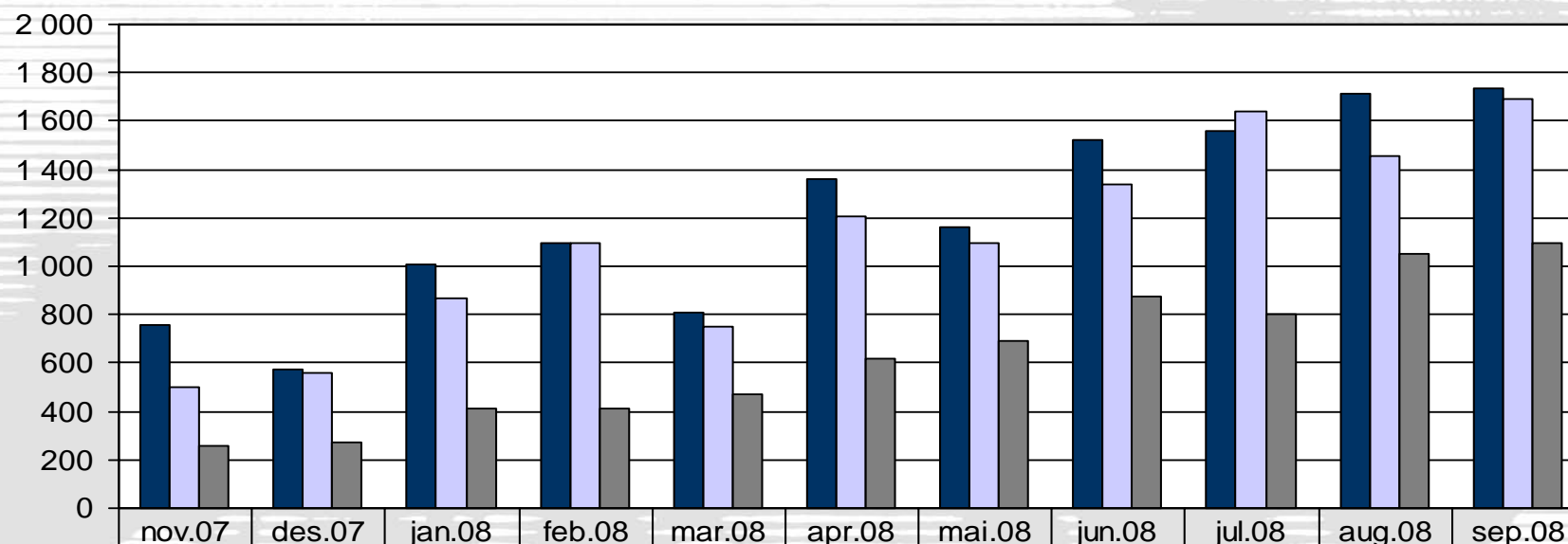


# Antall besøkende i september 2008 (tall i parentes er for august 2008)

Politiet	3 498 (3 221)
Skatt	2 585 (2 249)
A-til	536 (510)
Totalt	6 619 (5 980)



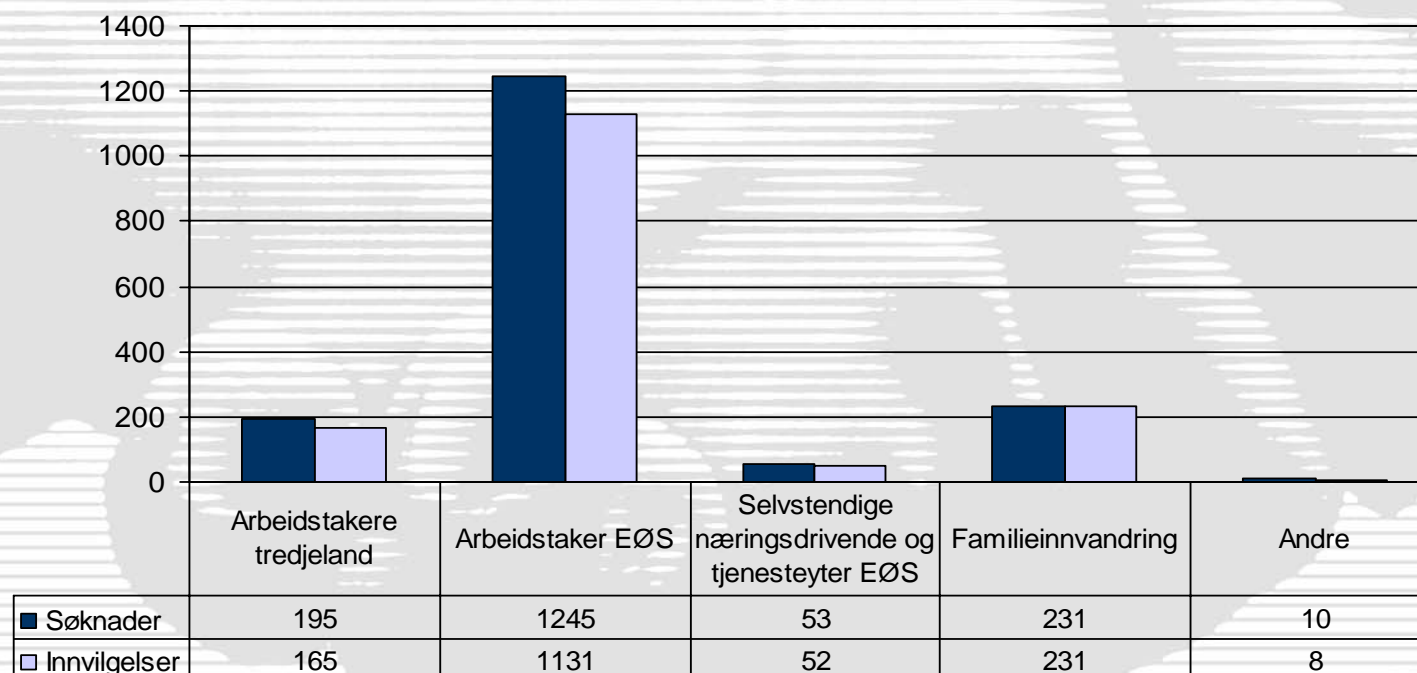
# Arbeidstillatelser, saksinngang og vedtak – november 07 – september 08



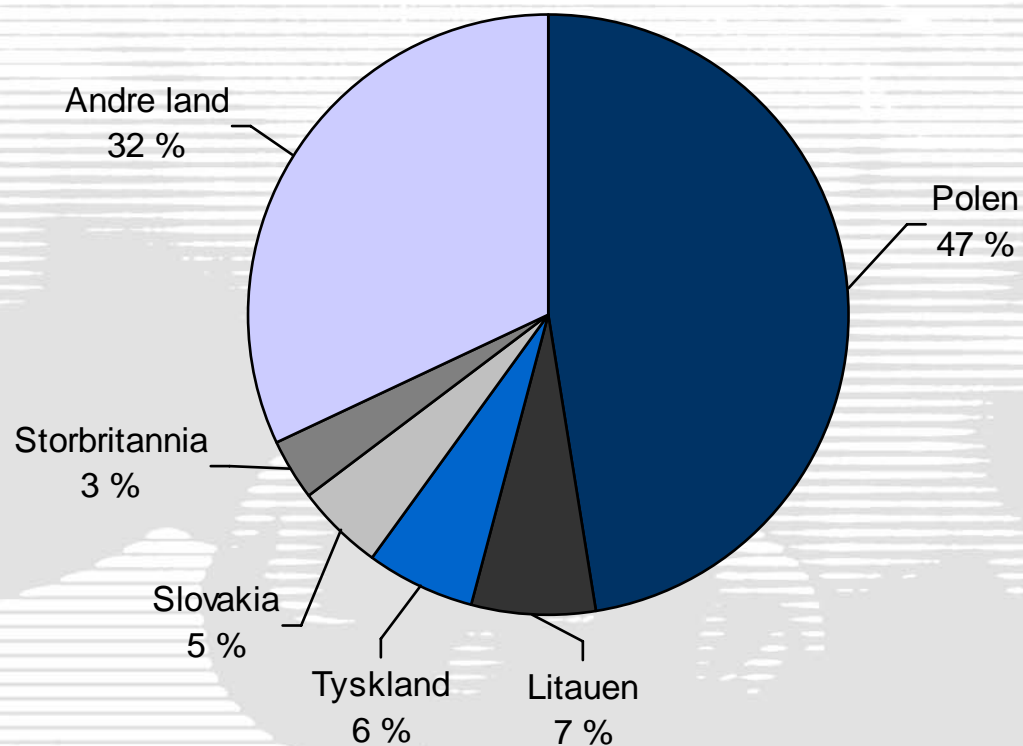
■ Saksinngang	755	575	1006	1097	807	1357	1165	1525	1560	1711	1734
□ Vedtak	499	560	866	1098	748	1209	1093	1338	1637	1457	1690
■ Restanser*	256	271	411	410	469	617	689	876	799	1053	1097

\*inkluderer også saker som ikke skal behandles etter 5 dagers prosedyren.

## Søknader og innvilgelses fordelt etter søknadsgrunn, september 2008

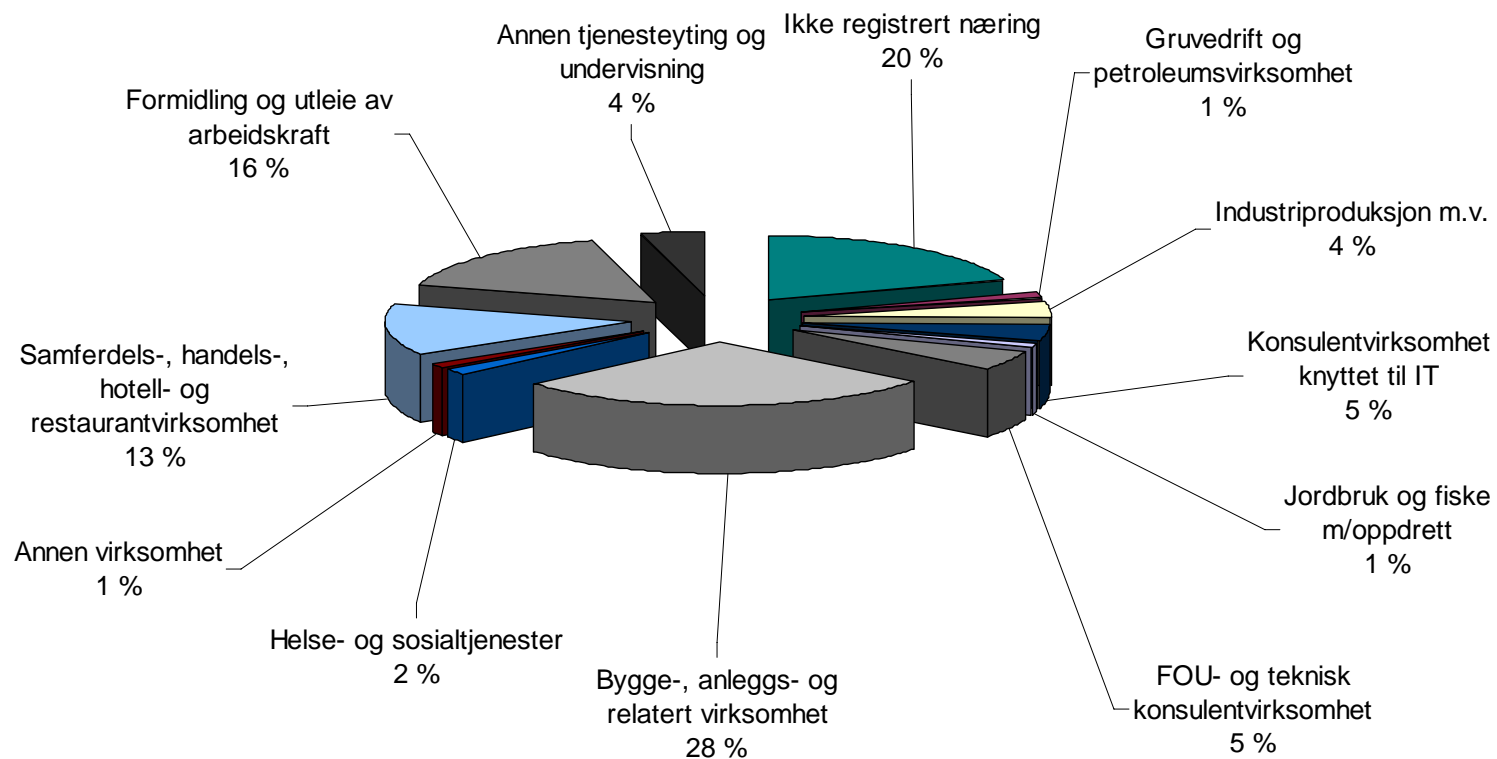


## Søknader fordelt på nasjonalitet. september 2008



Land	Antall
Polen	824
Litauen	114
Tyskland	101
Slovakia	83
Storbritannia	58
Andre land	554
<b>Totalt</b>	<b>1734</b>

# Arbeidstillatelser fordelt på næringsgruppe



## Skatteetaten - produksjon

- Det er produsert 10 835 skattekort fra 15.10.07-30.09.08.
- Ca 80 % er i Norge lenger enn 6 måneder og registreres i Folkeregisteret.



## Henvendelser til Arbeidstilsynet

- Flest innen bygg/anlegg, sykehus, restaurant og hotell.
- Hovedtyngde fra polske arbeidere, deretter Litauen og Latvia.
- Oftest spørsmål om arbeidskontrakten, utbetaling av lønn, arbeidstid, hvor de kan henvende seg når arbeidsgiver er konkurs og spørsmål om søknad om ID-kort.
- Arbeidstakerne stoler på arbeidsgiver, men tør ikke spørre og er redd for å miste jobben. Vil ha seriøse arbeidsgivere og ønsker det de har hørt av venner bekreftet. Forstår ikke hva de har skrevet under på, er registrert som næringsdrivende, mens de i realiteten er ansatt.

## Resultat av spørreundersøkelse fra brukerne i april 2008

- Opplevde at de fikk god service og at ventetiden var kort
- Lett å få hjelp og flott å få gjort "alt på et sted"
- Svært nyttig bistand fra tolkene med hjelp på eget språk
- Saksbehandlingstider overholdes
- Hver tredje søker synes det var vanskelig å forstå informasjonsmateriale og søknadsskjemaer (annet regelverk enn de har i hjemlandet)
- Ønskelig med egen svartjeneste på telefon og netttjeneste spesielt på polsk og russisk
- Mulighet for å registrere seg som arbeidssøkende
- Ønske om lenger åpningstid og åpent 6 dager i uken..

## Videreutvikling

- Oslo
  - Siste dag på Tøyen 5.12.08
  - Flytter inn i nye lokaler 9.12.08 i Schweigaards gate 17-19

- Stortingsmeldingen om arbeidsinnvandring

- Kirkenes
- Stavanger

Kommer i statsbudsjettet

- Andre steder

- Kartlegging pågår
  - Trondheim, Bergen, Drammen  
Kristiansand
  - Andre etater og elektroniske tjenester

Styringsgruppemøte 4 november

# Endringer i Oslo

- **2009**

- videreføring av dagens løsning
- hver etat gjør sine oppgaver

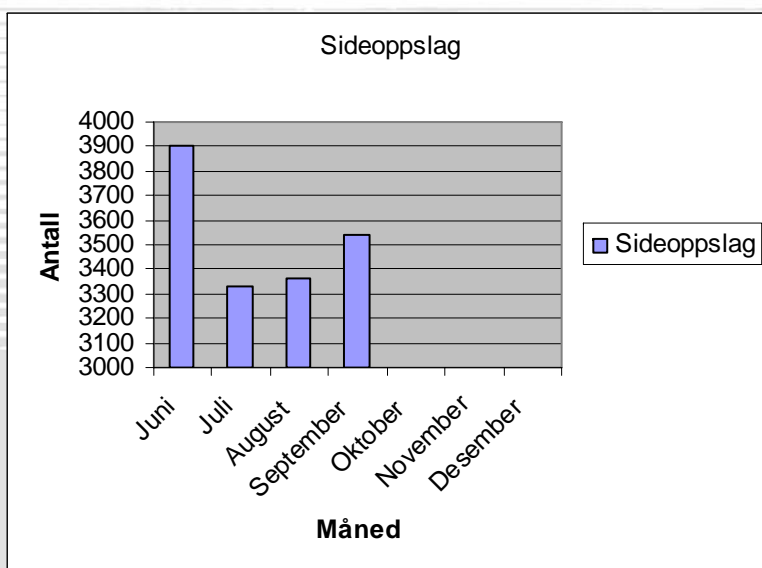
- **2010**

- overgang til fast driftsorganisasjon
- p.t. usikkert hvordan løsningen blir

- **Hvorfor?**

- registreringsordning for EØS-borgere
- stor usikkerhet om betydning
  - på kort sikt
  - på lang sikt
- Tidspunktet for bortfall av overgangsreglene

## sua.no



sua.no ble lansert 1 juni. Antall oppslag på *sider* pr måned fremkommer av tabellen over. Vi har begrensede statistikkmuligheter med den valgte løsning, men gjengir de 10 mest brukte domenene (dvs hvilket domene brukerens maskin befinner seg i), og en tabell som viser fordelingen mellom de tre sidene på sua.no. Disse dataene kan ikke deles på måned.

