

## Erfaringer fra driften av Servicesenteret for utenlandske arbeidstakere

Lene S. Hagen  
leder av Servicesenteret  
Tromsø 18.11.08



### Bakgrunn og formål

- Stor arbeidsinnvandring
  - Endret migrasjonsmønster, fri flyt av arbeidskraft
- Offentlige organer vanskelig tilgjengelig
  - Norge i en konkurransesituasjon i forhold til andre land for å få ønsket arbeidskraft. Fokus på rimelige vilkår – ikke sosial dumping
- Gjøre informasjon lettere tilgjengelig og enklere å komme i gang



Foto: Marlon S. Høgda, Skd



## Mål – gjøre det enkelt å handle riktig

- Redusere andel som opererer i "gråsonen"
- Opplevelse av mindre byråkrati – ordne alle papirer et sted
- Hjelp på eget språk (tolker, skjemaer og samlet informasjon)
- Rask saksbehandling



## Rammer

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• EØS-borgere, unntak Norden</li><li>• Tredjelandborgere<ul style="list-style-type: none"><li>– formål arbeid – faglærte/spesialister</li></ul></li><li>• Familiemedlemmer av disse</li><li>• Arbeidsgivere (søker ofte for mange samtidig med fullmakt)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Besøkssenter, id-kontroll</li><li>• Landsdekkende vedtakskompetanse</li><li>• 4 etater samlokalisert og koordinert saksbehandling (bud)</li></ul>        |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Arbeids- eller oppholdstillatelse</li><li>• Skattekort, d-nummer og innvandring til folkeregisteret</li><li>• ID-kort. Spørsmål om rettigheter og plikter etter arbeidsmiljøloven</li><li>• Informasjon</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• "Kurante" og fullstendige søknader behandles innen 5 virkedager</li><li>• Innvandring, ca 10 virkedager</li><li>• Taushetsplikt mellom etatene</li></ul> |



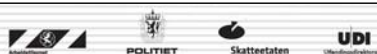
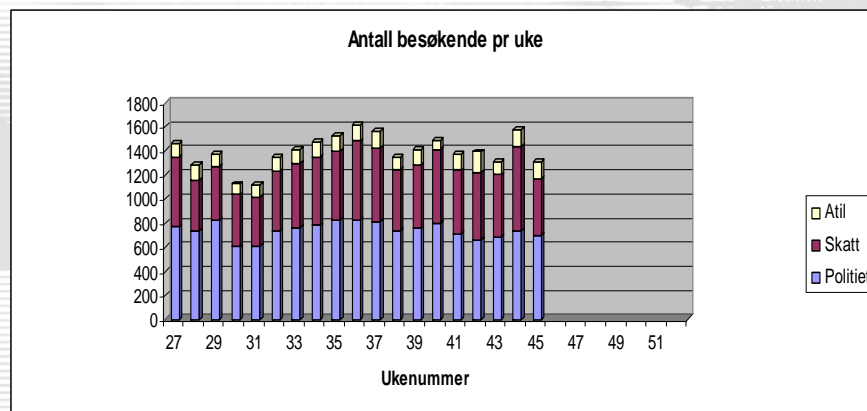
## Ressurser

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

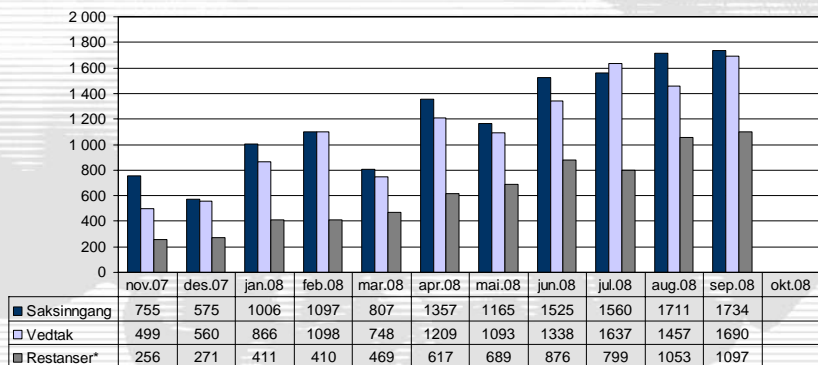


## Antall besøkende i oktober 2008 (tall i parentes er for september 2008)

Politiet	3 210 (3 498)
Skatt	2 495 (2 585)
A-til	594 (536)
Totalt	6 299 (6 619)



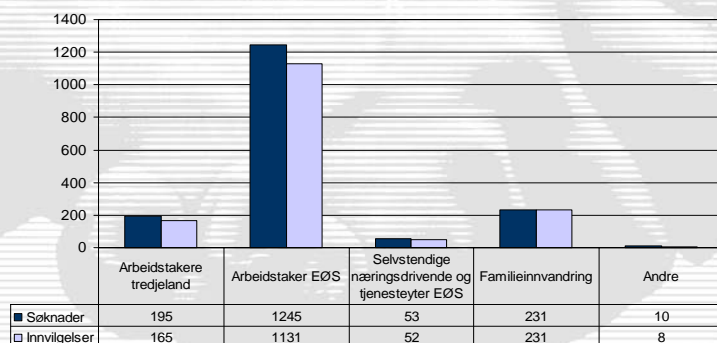
## Arbeidstillatelser, saksinnngang og vedtak (ca 1 400 søknader i oktober)



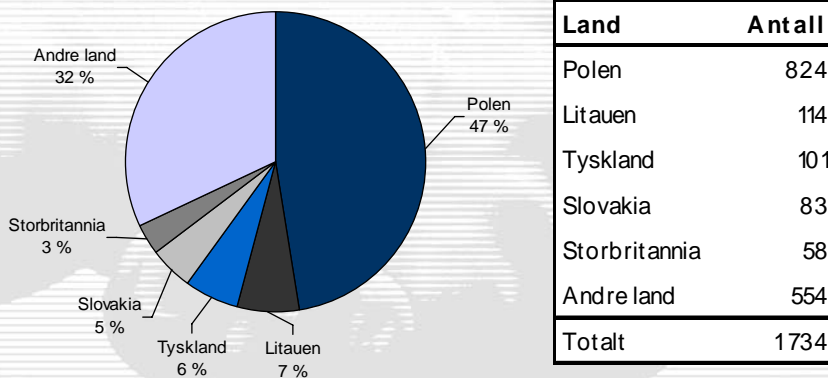
\*inkluderer også saker som ikke skal behandles etter 5 dagers prosedyren.



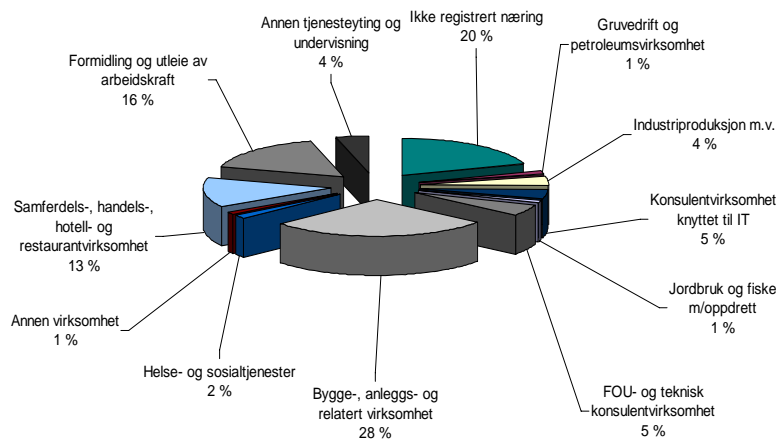
## Søknader og innvilgelser fordelt etter søknadsgrunn, september 2008



## Søknader fordelt på nasjonalitet. september 2008



## Arbeidstillatelser fordelt på næringsgruppe



## Skatteetaten - produksjon

- Det er produsert 11 800 skattekort fra 15.10.07-31.10.08.
- Ca 80 % er i Norge lenger enn 6 måneder og registreres i Folkeregisteret.



## Henvendelser til Arbeidstilsynet



## Henvendelser til Arbeidstilsynet

- Mest innen bygg/anlegg, sykehus, restaurant og hotell.
- Flest fra Polen, Litauen og Latvia.
- Oftest spørsmål om arbeidskontrakten (en del får korte oppdrag fra bemanningsbyråer), utbetaling av lønn, arbeidstid, hvor de kan henvende seg når arbeidsgiver er konkurs og spørsmål om søknad om ID-kort.
- De stoler på arbeidsgiver, tør ikke spørre og er redd for å miste jobben. Vil ha seriøse arbeidsgivere og ønsker det de har hørt av venner bekreftet.
- Forstår ofte ikke hva de har skrevet under på, er registrert som næringsdrivende, men er i realiteten ansatt.



## Erfaringer fra samarbeidet

- Det fanges opp informasjon om useriøse arbeidsgivere.
- Svart arbeid og sosial dumping henger ofte sammen. Manglende lønnsinnberetning og innbetaling av skattetrekk kan indikere useriøs behandling av ansatte. Ser ved innvandring i folkeregisteret at mange bor på samme adresse, grunnlag for å kontrollere boforhold.
- Ikke sosial dumping på papiret, oppgir tarifflønn og "korrekt antall arbeidstimer" etc. ved søknad til politiet/UDI.
- Søkere har levert doble sett arbeidskontrakter, en offisiell og en uoffisiell.
- Skatteetaten avdekker personer som har falske pass og får bistand fra politiet om pågripelser.



## Erfaringer fra samarbeidet

- Tilbakemeldinger er at ID-kort kan være en flaskehalsen i systemet - utfordring å bli raskt registrert i nødvendige registre.
- Flere som Arbeidstilsynet har møtt ute på kontroll har møtt opp på Servicesenteret - om å gjøre å ordne papirene raskest.
- Hatt møte med ca 100 medlemmer fra den polske klubben. Mange har vært her i lang tid uten papirer i orden, snakker sammen og ser fordel av å registrere seg. Ryktene sprer seg.. Litauisk ansatt fra arbeidstilsynet fikk tilbakemelding om at litauerne trodde senteret var et samarbeid mellom polske og norske myndigheter..
- Ser helhet i regelverket og tenker videreutvikling.



## Resultat av spørreundersøkelse - april 2008

- Opplevde god service og kort ventetid
- Lett å få hjelp, flott å få gjort "alt på et sted"
- Nyttig bistand fra tolkene med hjelp på eget språk
- Saksbehandlingstider overholdes
- Hver tredje søker synes det var vanskelig å forstå informasjonsmaterialet og søknadsskjemaer
- Ønskelig med svartjeneste på telefon og nettjeneste
- Mulighet for å registrere seg som arbeidssøkende
- Ønske om lenger åpningstid og åpent 6 dager i uken



## Videreutvikling

- Oslo
  - Siste dag på Tøyen 4.12.08
  - Flytter inn i nye lokaler 9.12.08 i Schweigaards gate 17
- Stortingsmeldingen om arbeidsinnvandring
  - Kirkenes (nordområdesatsing, lokal tilpasning)
  - Stavanger (mange spesialister)
- Andre steder
  - Kartlegging pågår – hva er utfordringer lokalt, antall søkere, bedre samarbeid, kontaktpersoner, samordne informasjon, effektivisere saksbehandling?
    - Trondheim, Bergen, Drammen - Kristiansand
    - Andre etater (NAV.. fordel å kunne levere ut informasjon om rettigheter ved innlevering av søknad)
    - Elektroniske tjenester – må nå kontakte enkelt etat på telefon eller e-mail, UDIs arbeidsgiver service, arbeidstilsynets svartjeneste

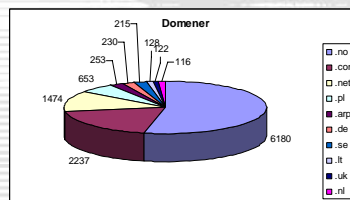
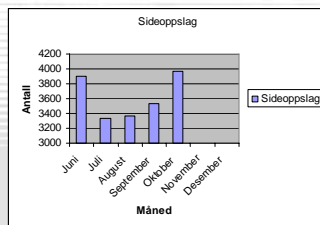


## Endringer i Oslo

- 2009
  - videreføring av dagens løsning
  - prosjektorganisert og hver etat gjør sine oppgaver
- 2010
  - overgang til fast driftsorganisasjon
  - usikkert hvordan løsningen blir
- Hvorfor?
  - registreringsordning for EØS-borgere, skal ha et møtepunkt, politi først, deretter skatt?
  - Tidspunktet for bortfall av overgangsreglene, 1. mai? Opprettholder for Bulgaria og Romania?
  - Hva skjer med elektroniske løsninger? Søknad på nett?



www.sua.no



sua.no ble lansert 1. juni. Den litauiske siden kom i oktober. Antall oppslag på *sider* pr måned fremkommer av tabellen over. 15. og 16. oktober lå godt over normalt antall oppslag, og skyldes informasjon om ettårs jubileet.

