



Bilaga 2: Försäkringskassans underlag för Sveriges genomförande av Agenda 2030



Innehåll

Regeringsuppdraget	3
Sammanfattning	4
Bedömning: Försäkringskassans inverkan på de 17 globala målen.....	6
Redovisning för delmål där Försäkringskassan har stor inverkan	8
Mål 1: Avskaffa fattigdom i alla dess former överallt	8
Mål 3: Säkerställa att alla kan leva ett hälsosamt liv och verka för alla människors välbefinnande i alla åldrar.....	10
Mål 5: Uppnå jämställdhet, och alla kvinnors och flickors egenmakt.....	14
Mål 10: Minska ojämlikheter inom och mellan länder	16
Mål 16: Främja fredliga och inkluderande samhällen för hållbar utveckling, se till att alla har tillgång till rättvisa samt bygga upp effektiva och ansvarsskyldiga och inkluderande institutioner på alla nivåer	19
Mål 17: Stärka genomförandemedlen och återvitalisera det globala partnerskapet för hållbar utveckling.....	24



Regeringsuppdraget

Regeringen uppdrar åt 65 statliga myndigheter att bidra med underlag för Sveriges genomförande av FN:s Agenda 2030 för långsiktigt hållbar ekonomisk, social och miljömässig utveckling (Agenda 2030).

Försäkringskassan ska bedöma på vilka mål och delmål i agendan som dess verksamhet har stor inverkan, på nationell och internationell nivå.

Redovisningen ska innehålla en kort beskrivning av vilka delar av Försäkringskassans verksamhet som avses, hur de bidrar till att agendans mål och delmål kan uppfyllas, samt en bedömning av om myndighetens verksamhet på området är tillräcklig.

Om Försäkringskassan bedömer att det, inom ramen för myndighetens ansvarsområde, finns behov av ytterligare åtgärder för att uppfylla agendans mål och delmål, på nationell nivå och för att bidra till att målen nås globalt, ska dessa översiktligt beskrivas.

Försäkringskassan ska även i redovisningen beakta att ett jämställdhetsperspektiv ska integreras i genomförandet av agendan.

Uppdraget ska senast den 31 augusti 2016 redovisas till Regeringskansliet.



Sammanfattning

Identifierade åtgärder som kan bidra till att uppfylla Agenda 2030:

- Utöka Försäkringskassans tjänsteexport till utvecklingsländer, det vill säga kunskap om hur socialförsäkringssystem kan utvecklas i länder som saknar trygghetssystem. (*Bidrar till Mål 1 och Mål 17*).
- Säkerställa att de som har rätt till ersättning från socialförsäkringen får del av den genom nya informationsinsatser och genom en tillgänglig och användarvänlig webbplats. (*Bidrar till Mål 1, Mål 3 och Mål 16*).
- Starta projekt tillsammans med arbetsgivare och hälso- och sjukvård där försäkrade med en förhöjd sjukdomsrisk får behandling eller rehabiliteringsåtgärd i förebyggande syfte. (*Bidrar till Mål 3*).
- Vidareutveckla arbetet med hur medarbetarna ska agera vid misstankar om våld mot kvinnor i nära relationer och vid misstankar om att barn far illa. (*Bidrar till Mål 5 och Mål 16*).
- Bidra med expertis och sakkunskap om effekterna av ett ojämnt uttag av föräldraförsäkringen om en lämplig aktör i framtiden påbörjar insatser för att informera om ämnet på gymnasieskolor. (*Bidrar till Mål 5*).
- Vidareutveckla arbetet med handlingsplaner och mål för mänskliga rättigheter, jämställdhetsintegrering och barnrätt. (*Bidrar till Mål 5, Mål 10 och Mål 16*).
- Vidareutveckla arbetet med HBTQ-frågor. (*Bidrar till Mål 10*).
- Fortsatt samråd med nationella minoriteter samt utvärdering för att eventuellt utöka det till fler minoritetsgrupper i samhället. (*Bidrar till Mål 10 och Mål 16*).
- Vidareutveckla handläggning och information i fråga om bostadsbidrag. (*Bidrar till Mål 10*).
- Vidareutveckla arbetet med att i relevanta upphandlingar ställa krav på bland annat att leverantörer ska arbeta med jämställdhet och tillgänglighet samt inkludera människor som står långt ifrån arbetsmarknaden i uppdraget. (*Bidrar till Mål 10*).
- Vidareutveckla arbetet med förenklade processer för nyanlända via det myndighetsgemensamma arbetet Mötesplatser och information. (*Bidrar till Mål 10*).
- Säkerställa allmän tillgång till information via fortsatt utveckling av webbplats och e-tjänster, fler teckenspråksfilmer och mer information tillgänglig på andra språk än svenska. (*Bidrar till Mål 10 och Mål 16*).



- Fortsätta utveckla kompetensen kring att svara utifrån perspektivet mänskliga rättigheter och icke-diskriminering i förslag till regeländringar och i remissvar inom vårt område. (*Bidrar till Mål 16*).
- Fördjupa kunskap inom området offentliga/privata partnerskap för att kunna bedöma tillräckligheten av nuvarande arbete och utvecklingspotential. (*Bidrar till Mål 17*).

Åtgärderna beskrivs mer i detalj i redovisningen för respektive delmål.

**Bedömning: Försäkringskassans inverkan på de 17 globala målen**

Försäkringskassan ska bedöma på vilka mål och delmål i agendan som dess verksamhet har stor inverkan, såväl nationellt som internationellt.

Stor inverkan

Mål	Nationell inverkan	Internationell inverkan
1 Ingen fattigdom	Ja	Ja
3 Hälsa och välbefinnande	Ja	Nej
5 Jämställdhet	Ja	Nej
10 Minskad ojämlikhet	Ja	Nej
16 Fredliga och inkluderande samhällen	Ja	Nej
17 Genomförande och globalt partnerskap	Ja	Ja

Måttlig inverkan

Mål	Nationell inverkan	Internationell inverkan
4 God utbildning för alla	Ja	Nej
8 Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt	Ja	Ja
11 Hållbara städer och samhällen	Ja	Nej
12 Hållbar konsumtion och produktion	Ja	Nej

**Liten inverkan**

Mål	Nationell inverkan	Internationell inverkan
7 Hållbar energi för alla	Ja	Nej
13 Bekämpa klimatförändringen	Ja	Ja

Ingen inverkan

Mål	Nationell inverkan	Internationell inverkan
2 Ingen hunger	Nej	Nej
6 Rent vatten och sanitet	Nej	Nej
9 Hållbar industri, innovationer och infrastruktur	Nej	Nej
14 Hav och marina resurser	Nej	Nej
15 Ekosystem och biologisk mångfald	Nej	Nej



Redovisning för delmål där Försäkringskassan har stor inverkan

Nedan beskrivs hur olika delar av Försäkringskassans verksamhet/Försäkringskassans olika avdelningar kan bidra till att mål och delmål i Agenda 2030 kan uppfyllas.

Mål 1: Avskaffa fattigdom i alla dess former överallt

Försäkringskassans verksamhet har stor nationell och internationellt inverkan på de delar av målet som handlar om att säkerställa att det finns lämpliga system och åtgärder för socialt skydd, inklusive socialt trygghet för alla, med särskilt fokus på människor som lever i fattigdom och utsatthet.

Delmål 1.3: Införa nationellt lämpliga system och åtgärder för socialt skydd för alla, inklusive grundskydd, och senast 2030 säkerställa att de omfattar en väsentlig andel av de fattiga och de utsatta.

Rättsavdelningen (RA), internationell inverkan

Sociala trygghetssystem betraktas globalt i allt högre utsträckning som ett användbart verktyg för fattigdomsbekämpning.¹ Kompetens och kapacitet inom området inkluderande sociala trygghetssystem är begränsad i flertalet utvecklingsländer och Sverige ska bidra med kunskap, erfarenheter och expertis kring sociala trygghetssystem, där denna efterfrågas och är relevant.² Flera svenska myndigheter, som till exempel Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket, har stor kompetens att bidra med.³

Försäkringskassan kan bidra med kapacitetsutveckling och systemkunnande om det svenska socialförsäkringssystemet där ett uttalat behov och efterfrågan från utvecklingsländer finns. Försäkringskassan bidrar idag med kompetens via internationella forum och internationella besök men skulle med tydligare mandat och resurser kunna göra mer på området.

Tillräcklig verksamhet: Nej.

Ytterligare åtgärder:

- Förslag på ytterligare åtgärder på området finns vid delmål 17.16.

Avdelningen för gemensamma kundfrågor (GK), nationell inverkan

En viktig del i att bidra till målet om social trygghet för alla nationellt är att säkra att informationen om förmåner inom socialförsäkringen når ut till alla berättigade kunder. Det är svårt att avgöra om Försäkringskassans tjänster är tillräckligt tillgängliga för utsatta grupper. Det kan finnas kunder som har rätt till ersättning som antingen inte nås av information från Försäkringskassan eller själva är motvilliga att kontakta myndigheten. Detta kan resultera i att vissa inte tar del av våra tjänster och riskerar att hamna eller stanna kvar i fattigdom.

Personer med språksvårigheter eller vissa typer av funktionsnedsättningar löper större risk att inte kunna tillgodogöra sig Försäkringskassans information och därmed gå miste om ersättningar som de har rätt till.

¹ Skrivelse 2015/16:182 Politik för global utveckling i genomförande av Agenda 2030.

² Ibid.

³ Ibid.



Det finns kunder som inte ansöker om ersättningar fastän de är berättigade och har information om detta. Anledningen kan vara att de är motvilliga att kontakta myndigheter av olika skäl, till exempel nyanlända från länder där misstro mot myndigheter och rättssystem existerar i större utsträckning.

När en kund blir aktuell för en förmån inom socialförsäkringen är det angeläget att utreda om kundens situation även kan berättiga till andra bidrag och förmåner som kunden själv inte känner till att hen kan få.

Försäkringskassan driver en rad kampanjer i olika medier för att nå ut till våra kunder så att de kan ta tillvara sina rättigheter.

Försäkringskassan arbetar med informationsinsatser i samarbetet med partner (för information om Försäkringskassans partnerskap se mål 17).

Försäkringskassan arbetar med att göra verksamheten tillgänglig för alla genom att ge våra kunder möjligheten att ha kontakt med oss på olika språk vid behov. Försäkringskassans webbplats utvecklas för att bli mer tillgänglig och lätt att använda för alla.

Tillräcklig verksamhet: Nej.

Ytterligare åtgärder:

- Utveckla verksamheten för att säkerställa att de som har rätt till ersättning tar del av socialförsäkringen, särskilt fattiga och utsatta.
- Vidareutveckla kampanjer i olika medier för att nå ut till kunder så att de kan ta tillvara sina rättigheter.
- Intensifiera arbetet med informationsinsatser i samarbetet med partner för att nå de kunder som inte nås idag.
- Vidareutveckla myndighetens webbplats vad gäller tillgänglighet och användarvänlighet.

Avdelningen för barn och familj (BF), nationell inverkan

Förmånerna inom avdelningens ansvarsområde⁴ är av sådan art att Försäkringskassan med ett genomtänkt angreppssätt kan påverka arbetet med att avskaffa fattigdom i Sverige.

Inom förmånen bostadsbidrag arbetar man med urvalsprofiler för att identifiera förhållanden där kunder riskerar hamna i en ekonomiskt utsatt situation. Arbetet har just startat så det är för tidigt för att uttala sig om hur resultatet av detta arbete bidrar till delmålet.

Inom förmånen underhållsstöd har Försäkringskassan sedan 2016 ett utökat uppdrag som innebär att myndigheten ska hjälpa föräldrar att komma överens om ett skäligt underhållsbidrag för gemensamma barn vid en separation. Undersökningar visar att många barn skulle få ett högre underhåll om föräldrarna kom överens om ett skäligt underhållsbidrag i stället för att ansöka om underhållsstöd. Insatser är ett nytt digitalt beräkningsverktyg, information till kunderna, specialutbildade handläggare och treparts-webbmöten. Det här

⁴ Adoptionsbidrag, barnbidrag, bostadsbidrag, dagpenning till totalförsvarspliktiga, familjebidrag till totalförsvarspliktiga, föräldrapenning, graviditetspenning, jämställdhetsbonus, tillfällig föräldrapenning, och underhållsstöd.



arbetet är en viktig del i att säkerställa målet om social trygghet för alla då ensamstående med barn är den ekonomiskt mest utsatta familjegruppen i samhället.⁵ De behovsprövade familjeförmånerna betalas framförallt ut till ensamstående kvinnor med barn. En stor del av denna grupp skulle kunna ha en mindre ansträngd ekonomi om de istället för ett underhållsstöd från Försäkringskassan fick ett rättvist underhållsbidrag för gemensamma barn från den andra föräldern.⁶

Tillräcklig verksamhet: Ja.

Avdelningen för Analys och prognos (AP), nationell inverkan

Avdelningen ansvarar för att tillhandahålla data som underlag för analys och utvärdering av socialförsäkringsförmånernas utveckling och effekter för individ och samhälle. Avdelningen ska även ge stöd och bidra till forskning inom socialförsäkringsområdet. Mottagare och användare av datan är förutom Försäkringskassan till exempel media, forskare, allmänhet, myndigheter och Regeringskansliet.

Avdelningen ansvarar även för den årliga publikationen *Socialförsäkringen i siffror* samt för att genomföra statistiska analyser såsom Försäkringskassans kundundersökning och kundsegmentering.

Avdelningen producerar kunskap kring ekonomiskt utsatta i olika former, exempelvis siffror om ekonomiskt utsatta barnfamiljer i samband med de familjepolitiska indikatorerna. Förutom detta kan avdelningen producera statistik som innehåller dimensionen pensionsgrundande inkomst (PGI) vilket kan öka kunskapen om olika grupper i samhället. Avdelningen har möjlighet att ta fram ytterligare socioekonomiska faktorer som kan beskriva situationen för ekonomiskt utsatta grupper.

Tillräcklig verksamhet: Ja.

Mål 3: Säkerställa att alla kan leva ett hälsosamt liv och verka för alla människors välbefinnande i alla åldrar.

Försäkringskassans verksamhet har stor nationell inverkan på de delar av målet som handlar om att främja psykisk hälsa och välbefinnande, minska påverkbara hälsoklyftor samt till viss del prevention och behandling av beroendesjukdomar orsakade av alkohol eller narkotika.

Delmål 3.4: Till 2030 genom förebyggande insatser och behandling minska det antal människor som dör i förtid av icke smittsamma sjukdomar med en tredjedel samt främja psykisk hälsa och välbefinnande.

Avdelningen för Analys och prognos (AP), nationell inverkan

Avdelningen levererar underlag till forskning kring psykisk hälsa och välbefinnande samt tar fram officiell statistik.

Tillräcklig verksamhet: Ja.

⁵ Försäkringskassans årliga rapport "Barnhushållens ekonomi 2016"

⁶ Niklas Löfgren, familjeekonomisk talesperson på Försäkringskassan i intervju i samband med publiceringen av Socialförsäkringsrapport: Barnhushållens ekonomi 2016.



Avdelningen för sjukförsäkring (SF), nationell inverkan

Avdelningen främjar psykisk hälsa och välbefinnande genom att samarbeta med Arbetsmiljöverket om att identifiera arbetsplatser där anpassnings- och rehabiliteringsansvar inte tas, samt genom att samarbeta med hälso- och sjukvården med målsättning om en mer välutvecklad sjukskrivningsprocess som underlättar återgång i arbete.

Ett samarbete med Arbetsförmedlingen främjar insatser som förkortar tiden i sjukförsäkringen så att den som är sjukskriven eller har aktivitetsersättning utvecklar eller återfår arbetsförmågan och kan återgå i, eller få, arbete snabbare. I samarbetet finns även en förebyggande del, där arbetssökande som är sjukfrånvarande från arbetsmarknadspolitiska program kan delta i en gemensam kartläggning med myndigheterna och andra aktörer, som exempelvis hälso- och sjukvården. Målet är att kunna undvika sjukskrivning.

Psykisk hälsa och välbefinnande kan främjas genom utvärdering och utveckling av bidraget för arbetsplatsnära stöd. Bidraget innebär att arbetsgivare kan få bidrag för köp av utredningar som kan förebygga sjukfrånvaro eller underlätta för anställda att komma tillbaka i arbete vid sjukskrivning.

Inom det förebyggande området pågår ett projekt med test av flexibel sjukskrivning, för att göra det enklare för patienter med cancer att arbeta under tiden som de får behandling. Projektet syftar framför allt till att få kunskap om hur sjukförmåner idag kan underlätta för alla inblandande (läkare, patient och Försäkringskassans administration). Projektet pågår till september 2016. Uppföljningsinsatser kommer att pågå under andra hälften av 2016 och därefter hoppas Försäkringskassan ha mer kunskap för att eventuella kunna ge förslag på lagändringar för att det ska fungera bättre att kunna växla mellan sjukskrivning och arbete.

Utöver målet att sjukpenningdagarna ska uppgå till högst 9,0 dagar vid utgången av 2020 (med det kompletterande riktmärket att genomsnittligt antal nybeviljade sjukersättningar inte bör överstiga ca 18 000 per år), som finns med i Försäkringskassans regleringsbrev, har Försäkringskassan fått två särskilda uppdrag som tydligt kopplar till åtgärdsprogrammet. Det ena handlar om Försäkringskassans prövning av arbetsförmåga dag 91 och 181 i ett sjukfall. Det andra handlar om att utveckla stödet till arbetsgivare vid anställdas sjukskrivning, att utvärdera och utveckla det arbetsplatsnära stödet samt att utveckla samarbetet med Arbetsmiljöverket. Dessa uppdrag är direkt associerade med målet. För att genomföra och samordna Försäkringskassans insatser samt säkra progress mot målet har Försäkringskassans ledning initierat ett strategiskt initiativ, *Samlad plan för att minska sjuktalet*. Initiativet innefattar sju delprojekt, vilka beskrivs nedan.

Delprojekt 1 ska **utveckla och stärka sjukförsäkringshandläggningen**, genom att ta fram åtgärder som ska stödja handläggare i att

- med ökad systematik och kvalitet utreda och bedöma arbetsförmågans nedsättning
- utreda förutsättningar för återgång i arbete tillsammans med kunden och andra aktörer
- genomföra andra arbetsmoment i ärenden där Försäkringskassan behöver vara drivande för att planera och följa upp insatser för återgång i arbete.



Delprojekt 2 ska **utveckla och stärka sjukersättningshandläggningen**, genom att genomföra utvecklingsinsatser som

- höjer den rättsliga kvaliteten i utredning och beslut om utbyte till sjukersättning
- leder till en effektiv och aktiv handläggning utifrån ledorden ”rätt från början”, ”kompetens tidigt i flödet” och ”handläggning utifrån ärendets beskaffenhet”.

Delprojekt 3 ska **utveckla arbetsgivarsamverkan**, genom att utveckla Försäkringskassans stöd till arbetsgivare och kommunikation med Arbetsmiljöverket. Syftet är att främja arbetsgivarnas förebyggande och rehabiliterande arbete och att bidra till att stärka dem att ta sitt anpassnings- och rehabiliteringsansvar. Fler anställda som riskerar sjukskrivning eller som är sjukskrivna ska kunna få del av rehabiliterande eller andra åtgärder för att undvika sjukskrivning eller för att kunna återgå i arbete.

Delprojekt 4 ska **utveckla samverkan med hälso- och sjukvården** så att vi får den kvalitet i medicinska underlag som krävs för beslut om sjukpenning och för att identifiera arbetsförmåga och lösningar för att underlätta arbetsåtergång. Åtgärder ska vidtas för att utveckla samarbetsformer mellan Försäkringskassan och hälso- och sjukvården i syfte att påskynda arbetsåtergång för sjukskrivna individer.

Delprojekt 5 ska **utveckla och genomföra extern kommunikation**, genom att stötta övriga delprojekt med extern kommunikation med identifierade målgrupper. Delprojektet ska sammantaget utveckla och genomföra

- kommunikationsinsatser riktade till allmänheten i syfte att skapa förståelse för sjukförsäkringen
- kommunikationsinsatser för att öka arbetsgivarnas insatser samt förståelse för sjukförsäkringsprocessen
- kommunikationsinsatser för att öka hälso- och sjukvårdens insatser samt förståelse för sjukförsäkringsprocessen.

Delprojekt 6 ska **följa upp och utvärdera vidtagna åtgärder** genom att utforma underlag som beskriver vad som krävs för att nå 9,0. Delprojektet ska kontinuerligt rapportera utvecklingen av sjukpenningtalet och indikatorer som beskriver förändringar i inflödet av nya sjukfall och sjukfallens varaktighet. Delprojektet kommer också att se över och utveckla den datainsamling som krävs för att kunna analysera sjukskrivningsmönster, insatser som kan förkorta sjukskrivningar och andra aspekter som är relevanta för att påverka sjukskrivningarnas nivå.

Delprojekt 7 ska **utreda och anpassa övriga påverkande systemfaktorer/förutsättningar inom verksamheten**, genom att utreda behov av och vid behov genomföra åtgärder för att säkra att verksamheten har bästa möjliga förutsättningar att realisera övriga delprojekts leveranser.

Tillräcklig verksamhet: Nej.

Ytterligare åtgärder:

- Förebyggande arbete på arbetsplatser är en viktig del för att minska sjukfrånvaron. Försäkringskassan skulle kunna starta upp projekt tillsammans med hälso- och



sjukvården och ett antal arbetsgivare med hög sjukfrånvaro för att undersöka om sjukfrånvaron minskar om försäkrade med en förhöjd sjukdomsrisk får behandling- eller rehabiliteringsåtgärd i förebyggande syfte. Förmånen sjukpenning i förebyggande syfte är relativt okänd bland arbetsgivare och projektet kunde vara ett sätt att marknadsföra förmånen som inte kostar arbetsgivarna något mer än produktionsbortfallet när den försäkrade deltar i behandling eller rehabilitering.

Avdelningen för gemensamma försäkringsfrågor (GF) och Avdelningen för nyanlända och arbetssökande (NA), nationell inverkan

På avdelningen GF finns Försäkringskassans ESF-kansli, en expertfunktion i frågor som rör Europeiska Socialfonden (ESF). Försäkringskassan medverkar i dagsläget i 25 ESF-projekt.

I november 2015 startade en förstudie för ett nationellt projekt som Försäkringskassan driver tillsammans med Arbetsförmedlingen. Avdelningen NA var projektägare och förstudien syftade till att utveckla samarbete och metoder för att tidigt identifiera ohälsa och behov av rehabilitering hos nyanlända inom etableringsfasen. Målet med förstudien var att i framtiden leda till ett genomförandeprojekt.

Tillräcklig verksamhet: Ja.

Delmål 3.5: Stärka insatserna för att förebygga och behandla drogmissbruk, inklusive narkotikamissbruk och skadligt alkoholbruk.**Avdelningen för sjukförsäkring (SF), nationell inverkan**

Sjukpenning i förebyggande syfte⁷ kan betalas ut för att förebygga och behandla missbruk. Syftet med sjukpenning i förebyggande syfte är att förebygga, förkorta eller häva en nedsättning av arbetsförmågan. Det innebär att ersättningen kan betalas ut redan innan kunden har en sjukdom som sätter ned arbetsförmågan med minst en fjärdedel.

För att ha rätt till sjukpenning vid missbruk måste behandlingen eller rehabiliteringen ha ordinerats av läkare, och ingå i en av Försäkringskassan godkänd plan. Det är Försäkringskassan som avgör om den ordinerade behandlings- eller rehabiliteringsåtgärden för missbruk är av sådant slag att sjukpenning i förebyggande syfte kan betalas ut.

Vid rehabilitering på grund av missbruk förekommer ofta vård på behandlingshem. Flera behandlingsmetoder har ansetts ha vetenskapligt gynnsamma effekter (SBU rapport 2001:156; Behandling av alkohol och narkotikaproblem). Det finns ett flertal behandlingsmetoder, exempelvis tolvstegsprogram och kognitiv beteendeterapi, i Socialstyrelsens nationella riktlinjer för missbruks- och beroendevård. Dessa behandlingsmetoder utgör exempel på behandlingar eller rehabilitering som kan ge rätt till sjukpenning i förebyggande syfte.

Tillräcklig verksamhet: Nej.

Ytterligare åtgärder:

- Det är osäkert hur många arbetsgivare som känner till att det är möjligt att ansöka om förmånen sjukpenning i förebyggande syfte för anställda som behöver behandling för

⁷ Vägledning 2015:1 Version 3. Sjukpenning, rehabilitering och rehabiliteringsersättning. Beslutad 2016-01-25.



missbruk. Ett sätt att höja kunskapen kunde vara att starta projekt tillsammans arbetsgivare och hälso- och sjukvården så att försäkrade med en förhöjd sjukdomsrisk får behandling- eller rehabiliteringsåtgärd i förebyggande syfte.

Mål 5: Uppnå jämställdhet, och alla kvinnors och flickors egenmakt.

Försäkringskassans verksamhet har stor nationell inverkan på de delar av målet som handlar om avskaffa könsdiskriminering och våld mot kvinnor i nära relationer. Försäkringskassans verksamhet har även stor inverkan på delen av målet som handlar om delat ansvar inom hushållet via jämställt nyttjande av Föräldraförsäkringen, främst nationellt men myndigheten bidrar även internationellt genom kunskapsspridning.

Delmål 5.1: Avskaffa alla former av diskriminering av alla kvinnor och flickor överallt.

Avdelningen för Gemensamma kundfrågor (GK), nationell inverkan

Enligt Försäkringskassans handlingsplan för jämställdhetsintegrering 2015-2018 ska myndigheten verka för att inga osakliga skillnader mellan könen ska förekomma i handläggning, bemötande och beslut.

Försäkringskassan ska även arbeta för ett jämställt användande av socialförsäkringen.

Aktiviteter för att nå målen i handlingsplanen är att

- analysera och åtgärda osakliga könsskillnader i handläggning och beslut,
- integrera jämställdhetsintegrering i styrande dokument,
- ge stöd i handläggningen,
- kompetensutveckla medarbetare och chefer,
- ställa jämställdhetskrav i lämpliga upphandlingar.

Tillräcklig verksamhet: Nej.

Ytterligare åtgärder:

- Handlingsplanen för jämställdhetsintegrering sträcker sig fram till år 2018. Innan 2018 behövs nya mål och aktiviteter beslutas.
- Handlingsplanen och tillhörande arbete bör integreras i ordinarie verksamhetsplaner.

Delmål 5.2: Avskaffa alla former av våld mot alla kvinnor och flickor i det offentliga och privata rummet, inklusive människohandel, sexuellt utnyttjande och andra typer av exploatering.

Avdelningen för Gemensamma kundfrågor (GK), nationell inverkan

Enligt Försäkringskassans handlingsplan för jämställdhetsintegrering 2015-2018 ska Försäkringskassan bidra med att motverka mäns våld mot kvinnor.

Försäkringskassan har tagit fram ett kunskapsunderlag som utifrån forskning visar kopplingen mellan sjukfall och våldsutsatthet.

För medarbetarna har en utbildning tagits fram som ger kunskap om mäns våld mot kvinnor. Ett metodstöd för medarbetare har tagits fram för att stötta dem i att identifiera våldsutsatthet,



bland annat genom att känna trygghet i att fråga sjukskrivna kvinnor om de är våldsutsatta och eventuellt identifiera åtgärder och samordna stöd från andra instanser. Fram till maj 2016 har ett trettiotal medarbetare kunnat identifiera ungefär 100 fall av våldsutsatthet.

En annan del av arbetet har handlat om etablera samverkan med externa aktörer, så som kvinnofridsverksamheter, länsstyrelser, socialtjänsten och sjukvården.

Vad gäller våld mot flickor har Försäkringskassan tagit fram en handlingsplan för arbetet med barnrätt och tillämpningen av barnkonventionen. Myndigheten har också tagit fram riktlinjer för hur Försäkringskassans medarbetare ska agera när det finns misstankar om att ett barn far illa.

Tillräcklig verksamhet: Nej.

Ytterligare åtgärder:

- Utbildningsinsatser och implementering av arbetsmetoder pågår när det gäller mäns våld mot kvinnor och medarbetares agerande vid misstankar om att ett barn far illa.

Delmål 5.4: Erkänna och värdesätta obetalt omsorgs- och hushållsarbete genom att tillhandahålla offentliga tjänster, infrastruktur och socialt skydd samt genom att främja delat ansvar inom hushållet och familjen, i enlighet med vad som är nationellt lämpligt.

Avdelningen för barn och familj (BF), nationell och internationell inverkan

Avdelningen arbetar med att sprida kunskap om den svenska föräldraförsäkringen, främst ur ett jämställdhetsperspektiv, både nationellt och internationellt.

Nationellt deltar experter från avdelningen i olika nationella forum och i media för att bidra i samhällsdebatten och sprida information om skillnaden mellan mäns och kvinnors föräldrapenninguttag. Försäkringskassan genomför också tidsbegränsade informationskampanjer som belyser kvinnors och mäns föräldrapenninguttag. Det pågår ett arbete med riktad webbinformation till blivande föräldrar om vikten av att dela lika, ett exempel är "Gravidpodden". Andra exempel på insatser är föredrag på olika seminarier som Almedalen, kampanjsajten "Normkollen", undersökningar kring arbetsgivares attityder till föräldraledighet och intervjuer i TV och radio med Försäkringskassans familjepolitiska talesperson.

Avdelningen samarbetar med avdelningen Analys och prognos för att ta del av ny statistik, nya analyser och utvärderingar som kan föras fram i samhällsdebatten.

Försäkringskassan har ett regeringsuppdrag att hjälpa föräldrar att komma överens om ett skäligt underhållsbidrag för gemensamma barn vid en separation. Arbetet för att fler föräldrar ska dela på barnbidraget med utgångspunkten att alla föräldrar ska vara i grunden likställda är ytterligare ett exempel på hur Försäkringskassan medverkar till att främja delat ansvar.

För att främja delat ansvar inom hushållet internationellt bidrar avdelningen med kunskap via olika forum, bland annat i samarbete med Svenska Institutet. Försäkringskassan tar årligen emot ett antal internationella delegationer och presenterar föräldraförsäkringen. Under 2016 har föredrag om den svenska socialförsäkringen, med fokus på den ekonomiska familjepolitiken, hållits i Ukraina och Sydkorea. Avdelningen har också medverkat i en



paneldiskussion arrangerad av American Club of Sweden. Temat var hur föräldraförsäkringen fungerar i Sverige och effekterna av att pappor tar föräldraledigt.

Planerade insatser under 2016 är bland annat en kampanj i sociala medier med budskapet ”det som är bra ska vi dela lika på”. Under 2017 planerar Försäkringskassan för webinarium om attityder kring föräldraledighet bland arbetsgivare, då även med deltagare från fackföreningarna.

Tillräcklig verksamhet: Nej.

Ytterligare åtgärder:

- Fortsätta informera och medverka i samhällsdebatter om effekter av ojämlikt uttag av föräldraförsäkringen.
- Lämplig myndighet eller aktör borde informera ungdomar om effekterna av ett ojämlikt uttag av föräldraförsäkringen. Information på gymnasieskolor via läromedel och föredrag skulle i högre utsträckning säkerställa att alla är välinformerade om de ekonomiska och sociala konsekvenserna för föräldrar och barn vid ojämlikt uttag av föräldraförsäkringen. Avdelningen för barn och familj (BF) skulle kunna bidra med expertis och sakkunskap vid framtagning av lämpligt informationsmaterial.

Avdelningen för Analys och prognos (AP), nationell inverkan

Avdelningen har tagit fram analyser kring hur delat föräldraskap även påverkar fördelningen av det obetalda omsorgs- och hushållsarbetet. Den kunskapen kan bidra till att synliggöra och främja fördelarna med delat ansvar inom hushållet och familjen.

Tillräcklig verksamhet: Ja.

Mål 10: Minska ojämlikheter inom och mellan länder

Drygt hälften av Försäkringskassans utbetalningar går till sjuka och personer med funktionsnedsättning. En tredjedel betalas ut till barnfamiljer. Resterande del består främst av ersättningar inom arbetsmarknadsområdet. Försäkringskassans verksamhet har således stor nationell inverkan på de delar av målet som handlar om att inkludera alla människor i det sociala, ekonomiska och politiska livet. Försäkringskassans verksamhet har även en stor inverkan på de delar av målet som handlar om en ordnad, säker, reglerad, ansvarfull och väl fungerande migration och rörlighet av personer.

Delmål 10.2: Till 2030 möjliggöra och verka för att alla människor, oavsett ålder, kön, funktionsnedsättning, ras, etnicitet, ursprung, religion eller ekonomisk eller annan ställning, blir inkluderade i det sociala, ekonomiska och politiska livet.

Avdelningen för Gemensamma kundfrågor (GK), nationell inverkan

Försäkringskassan använder intersektionalitet och normkritik som verktyg och metod för att skapa förståelse för hur olika maktordningar samverkar och för att identifiera grupper som riskerar att utsättas för diskriminering.

Försäkringskassan har tagit fram en policy för mänskliga rättigheter och en handlingsplan för mänskliga rättigheter är under framtagande.



Arbetet med jämställdhetsintegrering (se delmål 5.1 och 5.2) och barnrätt (se delmål 5.2 och 16.2) är viktiga delar av Försäkringskassans arbete med att inkludera alla människor i det sociala, ekonomiska och politiska livet.

Försäkringskassan deltar sedan 2015 i Stockholm Pride och har tagit fram och genomfört informationsinsatser kring HBTQ-frågor.

Försäkringskassan har startat arbetet med att ha samråd med nationella minoriteter för att pröva former för inflytande.

Tillräcklig verksamhet: Nej.

Ytterligare åtgärder:

- Arbetet med en handlingsplan för mänskliga rättigheter bör fortsätta.
- Arbetet med jämställdhetsintegrering bör fortsätta.
- Arbetet med barnrätt bör fortsätta.
- Arbetet med HBTQ-frågor bör fortsätta.
- Arbetet med samråd med nationella minoriteter bör fortsätta och utvärderas för att eventuellt utökas till fler grupper i minoritet i samhället.

Avdelningen för barn och familj (BF), nationell inverkan

En förutsättning för att vara inkluderad i det sociala, ekonomiska och politiska livet är att ha tillgång till en bostad. Avdelningen handlägger förmånen bostadsbidrag som ingår i politikområdet Ekonomisk trygghet för familjer och barn. Idag är ett av målen för familjepolitiken att den ska bidra till förbättrade förutsättningar för en god ekonomisk levnadsstandard för alla barnfamiljer.

Avdelningen fortsätter arbetet med att optimera handläggningen med syftet att hitta ”rätt” mottagare till bostadsbidrag, så att fler får tillgång till ekonomiskt överkomliga bostäder. I det arbetet ingår förbättrad och proaktiv information och ett förenklat ansökningsförfarande med tekniska förbättringar.

Tillräcklig verksamhet: Nej.

Ytterligare åtgärder:

- Området är under utveckling och arbetet med att optimera handläggning och informationsinsatser fortsätter.

Avdelningen för verksamhetsstöd (VS), nationell inverkan

I alla upphandlingar som Försäkringskassan gör ingår en antidiskrimineringsklausul i avtalsvillkoren som baseras på aktuell lagstiftning inom området.

I relevanta upphandlingar ställer Försäkringskassan krav på bland annat jämställdhet, tillgänglighet och att leverantören ska inkludera människor som står långt ifrån arbetsmarknaden i uppdraget.

Tillräcklig verksamhet: Nej.

*Ytterligare åtgärder:*

- Området är under utveckling och arbetet med kompetenshöjande insatser bland inköpare och beställare bör fortsätta.

Avdelningen för nyanlända eller arbetssökande (NA), nationell och internationell inverkan

Syftet med livssituationen Ny i Sverige eller arbetssökande är att tillsammans med andra aktörer ge nyanlända och arbetssökande förutsättningar för att komma i arbete samt förstå och tryggt delta i det svenska samhället. Försäkringskassan gör detta genom att betala ut rätt ersättning i rätt tid och informera om ersättningen på ett språk som kunden förstår. Den övergripande målsättningen med etableringsuppdraget är att nyanlända ska komma in på arbetsmarknaden så snabbt som möjligt.

Avdelningen arbetar för de nyanlända som har fått uppehållstillstånd som flyktingar eller skyddsbehövande och som deltar i aktiviteter i en etableringsplan genom Arbetsförmedlingen. I målgruppen ingår också personer som kommer till Sverige för att leva och bo av andra skäl. Försäkringskassan beslutar om och betalar ut etableringsförmåner och aktivitetsstöd, medan Arbetsförmedlingen anvisar till de program och aktiviteter som ger rätt till ersättning. Det innebär att det är nödvändigt med ett nära och regelbundet samarbete mellan de två myndigheterna.

Avdelningen arbetar kontinuerligt för att de regelverk som reglerar ersättningar till nyanlända ska tolkas på ett så fördelaktigt sätt som möjligt. Det gäller både internt och i samverkan med andra myndigheters kring målgruppen nyanlända.

Tillräcklig verksamhet: Ja.

Delmål 10.3: Säkerställa lika möjligheter och minska förekomsten av ojämlika utfall, bland annat genom att avskaffa diskriminerande lagstiftning, politik och praxis och främja lagstiftning, politik och åtgärder av lämpligt slag i detta hänseende.

Avdelningen för Gemensamma kundfrågor (GK), nationell inverkan

Försäkringskassan följer upp statistik och annan information för att analysera skillnader i utfall i försäkringen mellan män och kvinnor.

Försäkringskassans rapporter innehåller analyser utifrån olika diskrimineringsgrunder.

Tillräcklig verksamhet: Nej.

Ytterligare åtgärder:

- Nuvarande planer vad gäller jämställdhet och mänskliga rättigheter sträcker sig fram till och med år 2018 och år 2020. Innan 2018 och 2020 behövs nya mål och aktiviteter beslutas, inklusive aktiviteter för analyser utifrån olika diskrimineringsgrunder.

Avdelningen för Analys och prognos (AP), nationell inverkan

All statistik som avdelningen publicerar på Försäkringskassans webbplats är uppdelad på kön. Avdelningen producerar även analyser där jämlikhet blir belyst ur olika perspektiv.

Tillräcklig verksamhet: Ja.



Delmål 10.7: Underlätta en ordnad, säker, reglerad och ansvarsfull migration och rörlighet av personer, inklusive genom planerad och väl fungerande migrationspolitik.

Avdelningen för nyanlända eller arbetsökande (NA), nationell och internationell inverkan

Avdelningen ombesörjer en ordnad och säker utbetalning från trygghetssystemen till nyanlända. Avdelningen erbjuder fysiska och digitala möten med nyanlända för att ge stöd och information om rättigheter och skyldigheter i de svenska trygghetssystemen.

Avdelningen samverkar tillsammans med flera andra myndigheter och aktörer som arbetar med migrationsfrågor.

Avdelningen har ett tätt samarbete med Migrationsverket och deltar regelbundet på prognosmöten med Migrationsverket och Arbetsförmedlingen för att kunna hantera migrationen på ett så ordnat sätt som möjligt och för att kunna ha en förutsägbarhet i migrationsfrågorna.

Tillräcklig verksamhet: Ja.

Försäkringskassan (hela myndigheten), nationell och internationell inverkan

Via ett regeringsuppdrag om det myndighetsgemensamma arbetet *Mötesplatser och information* kommer Försäkringskassan att ta fram förenklade processer för nyanlända i samarbete med Migrationsverket, Arbetsförmedlingen, Skatteverket och Pensionsmyndigheten. Försäkringskassan har ett samordnande ansvar för verksamheten.

Uppdraget innebär att myndigheterna ska utveckla sitt samarbete och att det ska omfatta fler orter än i dag.

Tillräcklig verksamhet: Nej.

Ytterligare åtgärder:

- Arbetet med förenklade processer för nyanlända i samarbete med andra myndigheter ska utvecklas.

Mål 16: Främja fredliga och inkluderande samhällen för hållbar utveckling, se till att alla har tillgång till rättvisa samt bygga upp effektiva och ansvarsskyldiga och inkluderande institutioner på alla nivåer

Försäkringskassans verksamhet har stor nationell inverkan på de delar av målet som handlar om att minska alla former av våld via myndighetens arbete med att förebygga våld mot kvinnor samt agerande vid misstanke om att barn far illa.

Försäkringskassan har som rikstäckande myndighet en stor nationell inverkan på de delar av målet som handlar om att förebygga korruption och mutor samt att säkerställa att socialförsäkringen sköts effektivt och transparent via ett lyhört, inkluderande, deltagandebaserat och representativt beslutsfattande.



Försäkringskassan har stor nationell inverkan på delmålet om allmän tillgång till information eftersom majoriteten av medborgarna någon gång har behov av allmän och lättillgänglig information om socialförsäkringen.

Försäkringskassan har möjlighet att verka för icke-diskriminerande lagstiftning och politik genom att svara utifrån perspektivet mänskliga rättigheter och icke-diskriminering i förslag till regeländringar och i remissvar inom vårt område.

Delmål 16.1: Avsevärt minska alla former av våld och dödligt våld överallt.**Avdelningen för Gemensamma kundfrågor (GK), nationell inverkan**

Se delmål 5.2 för Försäkringskassans arbete med att motverka mäns våld mot kvinnor och delmål 16.2 för myndighetens arbete med att motverka att barn far illa.

Tillräcklig verksamhet: Nej.

Ytterligare åtgärder:

- Implementering pågår och området ska utvecklas (se delmål 5.2 och 16.2).

Delmål 16.2: Eliminera övergrepp, utnyttjande, människohandel och alla former av våld eller tortyr mot barn.**Avdelningen för Gemensamma kundfrågor (GK), nationell inverkan**

Försäkringskassan har våren 2016 antagit riktlinjer om anmälan vid misstanke om att barn far illa. Som medarbetare på Försäkringskassan ska man anmäla till socialtjänsten om man i sin yrkesutövning misstänker att ett barn far illa, och till polisen vid misstanke om brott. Det är ett led i arbetet med Försäkringskassans ansvar och uppdrag gentemot barn och hur barnkonventionen ska tillämpas.

Tillräcklig verksamhet: Nej.

Ytterligare åtgärder:

- Implementering av barnrätt och anmälan vid misstanke om att barn far illa pågår. Området ska utvecklas.

Delmål 16.5: Väsentligt minska alla former av korruption och mutor.**Avdelningen för ledningsstöd (LS), Säkerhetsstab, nationell inverkan**

Försäkringskassan har en handlingsplan mot korruption och en myndighetsgemensam handlingsplan mot korruption tillsammans med Arbetsförmedlingen, Domstolsverket, Ekobrottsmyndigheten, Kriminalvården, Kronofogden, Kustbevakningen, Migrationsverket, Polisen, Skatteverket, Säkerhetspolisen, Tullverket och Åklagarmyndigheten.

Försäkringskassan har nolltolerans mot otillåten påverkan, vilket innebär att alla incidenter anmäls, alla misstänkta brott som riktar sig mot myndigheten och mot medarbetare i sin roll som tjänsteman polisanmäls och att medarbetare som har utsatts för ett brott får professionellt stöd.

Styrande dokument som har antagits för att motverka korruption är bland annat Försäkringskassans uppförandekod. Uppförandekoden uppdateras årligen och förklarar hur



anställda på Försäkringskassan ska bedriva verksamheten på ett etiskt, socialt och miljömässigt sätt. För att motverka korruption i alla leverantörsled i Försäkringskassans upphandlingar har myndigheten tagit fram hållbarhetsregler för leverantörer. Myndigheten har även ett antal riktlinjer för att motverka korruption, bland annat Mutor och handel med inflytande (2005:12), Gåvor och representation vid Försäkringskassan (2006:14), Möten och resor (2005:16), Delegation och attest av förvaltningskostnader och försäkringsutbetalningar (2008:14), Inköp (2005:15), Trygg och säker arbetsmiljö (2013:07) och Hantering av incidenter och misstänkta interna överträdelser (2011:38).

Alla verksamhetsområden ska varje år identifiera risker för korruption. Prioriterade risker rapporteras till Säkerhetsstaben som tar fram en riskbild.

Försäkringskassan har även webbutbildningar och lärarledda utbildningar för att motverka korruption i såväl den allmänna introduktionsutbildningen som i generella utbildningar och utbildningar för särskilda yrkesroller. Särskilt kan nämnas Försäkringskassans webbaserade säkerhetsutbildning med modulerna ”otillåten informationsökning” och ”när blir en gåva muta”. Det är obligatoriskt för alla anställda att repetera den webbaserade säkerhetsutbildningen vartannat år.

Rapportering av incidenter och överträdelser eller brott kan göras anonymt via ett elektroniskt formulär på intranätet, via brev eller telefon. Försäkringskassan har även en stödtelefon som är bemannad varje dag, dygnet runt. Organisation och process finns för att identifiera och utreda incidenter och misstänkta överträdelser. Genom dataanalys identifieras och utreds avvikelser i utbetalningar och anställdas användning av behörigheter.

Uppföljningar görs av medarbetarnas utsatthet för otillåten påverkan.

Tillräcklig verksamhet: Ja.

Delmål 16.6: Bygga upp effektiva och transparenta institutioner med ansvarsutkrävande på alla nivåer.

Försäkringskassan (hela verksamheten), nationell inverkan

Myndighetens olika delar och ansvarsområden beskrivs i den interna föreskriften *Generaldirektörens arbetsordning för Försäkringskassan*. Här beskrivs också myndighetens interna samrådsorgan. Arbetsordningen finns publicerad på intranätet och uppdateras löpande.

Försäkringskassan arbetar aktivt med att kontinuerligt utveckla myndighetens modell för intern styrning och kontroll. En god intern styrning och kontroll syftar till att säkerställa att myndigheten bedriver sin verksamhet effektivt och enligt gällande rätt, att den redovisas på ett tillförlitligt och rättvisande sätt samt att myndigheten hushåller väl med statens medel. En aktiv riskhantering och ansvarsutkrävande är moment i modellen, till exempel intygar högre chefer till generaldirektören med en bedömning hur den interna styrningen och kontrollen är inom deras ansvarsområden. Eventuella brister och förbättringsområden redovisas i intyget. Försäkringskassans styrelse lämnar sin bedömning till regeringen i myndighetens årsredovisning. Försäkringskassans internrevision med sina oberoende granskningar bidrar till att myndighetens interna styrning och kontroll kontinuerligt utvecklas och stärks.



Försäkringskassan följer bland annat upp myndighetens effektivitet genom att se till kvaliteten i handläggningen. För detta används resultat och principer för bedömning från den systematiska kvalitetsutvecklingen. Kvaliteten i handläggningen bedöms per förmån som god, tillfredsställande eller inte tillfredsställande. Detta är samtidigt ett sätt att redovisa lagenligheten i vår verksamhet, det vill säga att vi utför nödvändiga nyckelkontroller och använder oss av bedömningsutrymmet inom lagstiftningen på ett likformigt sätt.

För att skapa ett effektivt och transparent arbetssätt utgår stora delar av Försäkringskassans verksamhetsutveckling från ett agilt arbetssätt. Att arbeta agilt innebär bland annat att arbeta i korta steg för att snabbt kunna agera på förändringar och att på ett strukturerat sätt involvera kunden under hela projektet. En annan viktig del för att säkerställa en effektiv organisation är att i verksamhetsutvecklingen förstå kundernas behov och förväntningar. För att kunna identifiera detta använder vi tjänstedesign, dvs. kundresemetodik, tjänstekartor och personas.

Vad gäller ansvarsutkrävande på alla nivåer arbetar Försäkringskassan aktivt för ett utvecklat medarbetarskap och ledarskap med tydliga beslutsnivåer och mandat kopplat till varje persons uppdrag. Dialog mellan chef och medarbetare sker kontinuerligt kring ansvar och befogenheter, ramar för arbetet och behov av utbildningar. Varje medarbetare omfattas av meddelarfrihet.

Tillräcklig verksamhet: Ja.

Delmål 16.7: Säkerställa ett lyhört, inkluderande, deltagandebaserat och representativt beslutsfattande på alla nivåer.

Försäkringskassan (hela verksamheten), nationell inverkan

Den interna föreskriften *Generaldirektörens arbetsordning för Försäkringskassan* reglerar beslutsrätt och delegationsordning. Här regleras också att beslut fattas efter föredragning och föregås av en gemensam beredning, där de funktioner som berörs ska ingå.

Försäkringskassan arbetar för en väl utvecklad chefsroll som skapar förutsättningar för varje medarbetare genom dialog. Försäkringskassan har kollektivavtal och dialog med de fackliga parterna. Myndigheten har en samverkansmodell med fokus på att stärka den enskilda medarbetarens makt över arbetssituationen genom medarbetarsamtal och forum för partsgemensam samverkan på samtliga nivåer och förhandlingar när så behövs. Arbetsmiljöombud finns i hela organisationen.

De senaste åren har Försäkringskassans utvecklats mot en mer kundorienterad myndighet. Det har bland annat skett genom värdestyrning i form av en vision med människan i centrum, en organisation där människors olika livssituationer är framträdande och ett ökat fokus på mänskliga rättigheter. Ett annat sätt att beskriva kundorienteringen är att Försäkringskassan ska betrakta sina kunder som människor och inte som ärenden.

Med Försäkringskassans verksamhetsidé som grund har ett omfattande arbete kring kundlöftena mänskligare, tryggare och enklare genomförts. Ett omfattande arbete kring systematisk kvalitetsutveckling har förstärkt ett mänskligt fokus ytterligare.

Insamling av kundsynpunkter och kundundersökningar är också viktiga verktyg för att säkerställa ett lyhört och inkluderande beslutsfattande.

Kundsynpunkter lämnas på Försäkringskassans webbplats. Synpunkterna fördelas till rätt verksamhet och en ansvarig kundsynpunktssamordnare. Vid behov återkopplar samordnaren till kunden. Statistik och sammanställningar av inkomna synpunkter kan tas fram för att stödja kunddriven verksamhetsutveckling. Kundgrupper och partners möter också Försäkringskassan i råd och andra samarbeten för ökad delaktighet.

Försäkringskassan genomför regelbundet undersökningar bland kunderna i syfte att förstå kundbehov, attityder, kunskaper och beteenden. Syftet är att ge verksamheten objektiva beslutsunderlag för verksamhetsutveckling. Enkäter och telefonintervjuer är exempel på insamlingsmetoder för kvantitativa data. Djupintervjuer och fokusgrupper är exempel på metoder för insamling av kvalitativ information. Vanligt förekommande är att kombinera såväl kvantitativ som kvalitativ insamlingsmetod.

Årligen genom Försäkringskassan i egen regi en kundundersökning bland ca 16 000 kunder. Den genererar nyckeltal för kundnöjdhet, kundlöften, processer, bemötande, kompetens och legitimitet till ledningen och till de olika avdelningarna. Resultatet redovisas på totalnivå, livssituationsnivå och förmånsnivå. Nyckeltalen redovisas i årsredovisningen.

I verksamhetsutvecklingsprojekt används även metoden tjänstedesign i syfte att säkerställa kundperspektiv. Här identifieras först kundgruppens behov och drivkrafter samt upplevda problemområden. Därefter testas och justeras nya idéer med hjälp av intervjuer/fokusgrupper.

Tillräcklig verksamhet: Ja.

Delmål 16.10: Säkerställa allmän tillgång till information och skydda grundläggande friheter, i enlighet med nationell lagstiftning och internationella avtal.

Försäkringskassan (hela verksamheten), nationell inverkan

Försäkringskassans responsiva webbplats ger information om försäkringen och om våra tjänster samt tillgång till e-tjänster och Mina sidor.

Försäkringskassan använder klarspråk på webb och i brev och blanketter.

Försäkringskassan har en engelskspråkig webbplats för information som riktar sig till privatpersoner. Myndigheten har också information på ett antal språk med inriktning på nyanlända, nationella minoriteter och stora språkgrupper inom Sverige.

Andra kontaktvägar är telefon och besök på servicekontor. Det går att boka telefonsamtal med handläggare på 10 olika språk och anlita tolk vid övriga språk. Vid besök på kontor kan kunder få information via tolk (även teckentolk).

Kunder kan få brev översatta till aktuellt språk eller i tillgänglig form för personer med funktionsnedsättning.

Det går att beställa försäkringsinformation via webbplatsen i tillgänglig form för personer med funktionsnedsättning.

Tillräcklig verksamhet: Nej.



Ytterligare åtgärder:

- Webbplatsen och e-tjänster är under ständig utveckling.
- Nya teckenspråksfilmer kommer att publiceras under 2016.
- Informationen på andra språk än svenska ska förbättras.
- Grundläggande information på romani ska tas fram.

Delmål 16.b: Verka för och genomdriva icke-diskriminerande lagstiftning och politik för en hållbar utveckling.

Försäkringskassan (hela verksamheten), nationell inverkan

Försäkringskassan är remissinstans när det gäller utredningar inom vårt område och svarar utifrån perspektivet mänskliga rättigheter och icke-diskriminering. Utveckling pågår vad gäller analyser i förslag till regeländringar och remissvar.

Tillräcklig verksamhet: Nej.

Ytterligare åtgärder:

- Kompetensen att svara utifrån perspektivet mänskliga rättigheter och icke-diskriminering i förslag till regeländringar och remissvar är under utveckling.

Mål 17: Stärka genomförandemedlen och återvitalisera det globala partnerskapet för hållbar utveckling.

Försäkringskassans verksamhet har stor internationell inverkan på de delar av målet som handlar om att stärka det globala partnerskapet för hållbar utveckling vad gäller utbyte av kunskap och expertis kring socialförsäkringen, i synnerhet i utvecklingsländer.

Myndighetens verksamhet har även stor nationell inverkan på effektiva offentliga och offentlig-privata partnerskap samt partnerskap inom det civila samhället eftersom många aktörer måste samverka för en välfungerande socialförsäkring.

Delmål 17.16: Stärka det globala partnerskapet för hållbar utveckling och komplettera det med partnerskap mellan flera parter som mobiliserar och utbyter kunskap, expertis, teknik och finansiella resurser, för att bidra till att målen för hållbar utveckling nås i alla länder, i synnerhet utvecklingsländer.

Rättsavdelningen (RA), internationell inverkan

Försäkringskassan är, tillsammans med flera andra svenska socialförsäkringsmyndigheter och organisationer, medlem i International Social Security Association (ISSA) som är nära knuten till ILO (FN:s internationella arbetsorganisation). ISSA är den globala samverkansorganisationen för samtliga länders socialförsäkringsinstitutioner.

Försäkringskassan är representerad i ISSA:s Byrå, som är organisationens administrativa organ. Försäkringskassan ingår också i styrkommittén för ISSA:s europeiska nätverk, som arbetar för ökat samarbete och gemensamt agerande bland ISSA:s europeiska medlemmar. För närvarande är ISSA:s globala fokusområden att utveckla, bredda och fördjupa kunskap, förbättra administrativ förmåga och effektivitet, öka täckningsgrad i socialförsäkringssystemen samt öka systemens flexibilitet i syfte att skapa inkluderande samhällen och ekonomisk tillväxt.



Försäkringskassan tar årligen emot ett stort antal internationella studiebesök. Besöken handlar bland annat om socialförsäkringens konstruktion, dess finansiering, organisation och styrning men även om utvecklingstendenser och utmaningar. Ytterligare ett område som har väckt intresse är den svenska etableringsersättningen. Utöver detta har ett stort antal beslutsfattare och forskare från andra länder besökt oss och träffat experter från olika delar av Försäkringskassan. Ofta består besöken av socialförsäkringsinstitutioner och forskare från länder i färd med att utveckla eller se över delar av sina socialförsäkringsprogram som därför söker kunskap om svenska lösningar och utmaningar. Givet de resurser Försäkringskassan har försöker myndigheten alltid bidra med kunskap vid förfrågningar.

Tillräcklig verksamhet: Nej.

Ytterligare åtgärder:

- Försäkringskassan har expertkunskaper för att kunna stötta utvecklingsländer med att etablera eller utveckla socialförsäkringssystem. Däremot saknas finansiering och tydligt mandat för att myndigheten i realiteten ska kunna driva ett globalt partnerskap och kunskapsutbyte i dessa frågor. Då Försäkringskassan är medlem i ISSA finns ett nätverk och ingångar för ett brett kunskapsutbyte med utvecklingsländer i behov av Försäkringskassans expertis. Däremot finns inga finansiella resurser eller tydliga uppdrag för att göra detta i dagsläget.

Avdelningen för funktionsnedsättning (FV), internationell inverkan

Avdelningen deltar och är drivande i det europeiska arbetsskadenätverket European Forum.

Tillräcklig verksamhet: Ja.

Avdelningen för sjukförsäkring (SF), internationell inverkan

Avdelningen har erfarenhetsutbyte med andra länder inom försäkringsmedicinen inom ramen för European Union of Medicine in Assurance and Social Security (EUMASS).

Tillräcklig verksamhet: Ja.

Avdelningen för Gemensamma försäkringsfrågor (GF) och Avdelningen för nyanlända eller arbetssökande (NA), internationell inverkan

Arbete med att effektivisera administration mellan EU-länder pågår via Försäkringskassans interna projekt EESSI (Electronic Exchange of Social Security Info) som ägs av NA med deltagande från GF. EESSI syftar till att utveckla elektroniskt informationsutbyte mellan länderna.

Tillräcklig verksamhet: Ja.

Delmål 17.17: Uppmuntra och främja effektiva offentliga och offentlig-privata partnerskap samt partnerskap inom det civila samhället vilka bygger på erfarenheterna från andra partnerskap och deras finansieringsstrategier.

Avdelningen för sjukförsäkring (SF), nationell inverkan

Avdelningens samverkansarbete syftar till att utveckla kontakter mellan till exempel hälso- och sjukvården och arbetsgivare.



Tillsammans med Arbetsförmedlingen strävar Försäkringskassan också efter att utveckla samverkan med relevanta lokala och regionala aktörer för att nå målen i det förstärkta samarbetet mellan myndigheterna.

Deltagande i arbeten kring ESF (Europeiska Socialfonden) är också exempel på nationellt partnerskap.

*Tillräcklig verksamhet: **Ja.***

Avdelningen för gemensamma försäkringsfrågor (GF), nationell inverkan

Försäkringskassan har en policy för arbete med arbetsintegrerande sociala företag (ASF). Policyn är riktad dels till vår lokala och nationella samverkansorganisation (när det gäller att stimulera framväxten av ASF), dels till vår HR- och upphandlingsverksamhet (när det gäller vårt eget agerande utifrån ett ASF-perspektiv).

Nationellt arbete görs också via SF och FV för att rikta och utveckla samordningsförbundens arbete med ASF, med Försäkringskassan som en part.

Försäkringskassan har kontinuerlig samverkan med intresse- och brukarorganisationer nationellt kring i första hand frågor som rör funktionshinderområdet.

*Tillräcklig verksamhet: **Nej.***

Ytterligare åtgärder:

- Kunskap inom området offentliga/privata partnerskap behöver fördjupas för att kunna bedöma tillräckligheten av nuvarande arbete och utvecklingspotential.