

Besøksutvikling og andre erfaringer fra Servicesenteret for utenlandske arbeidstakere

Fafo Østforum

07.12.10

Lene S. Hagen

leder av Servicesenteret i Oslo

Formål – 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
- Forebygge sosial dumping



Oslo, Kirkenes og Stavanger

- Oslo åpnet 15.10.07
- Stavanger åpnet 02.11.09
- Kirkenes åpnet 01.10.09
 - skatt og politi er ikke samlokalisert
 - avklarer arbeidsmarkedsvurderinger med NAV
 - Arbeidstilsynet har informasjonsmateriell tilstede



Målgruppe

- EØS-borgere
- Tredjelandsborgere med formål arbeid
 - faglærte/spesialister
- Familiemedlemmer av disse
- Arbeidsgivere (fullmakt)

Tjenester

- Informasjon
- Veiledning
- Produksjon
 - Registrering/søknad om oppholdstillatelse
 - Søknad om skattekort
 - Innvandring i folkeregisteret

Servicemål

- Vedtak i løpet av **5** virkedager i 90 % av fullstendige saker og alle vilkår er oppfylt
- Ventetid
 - 10 min skatt - 30 min politi

Landsdekkende vedtakskompetanse

Besøkende og produksjon for hele 2009 til de tre sentrene

81 175	Brukere
16 250	Søknader om tillatelser/registreringer
19 445	Skattekort
8 418	Innvandringer i folkeregisteret



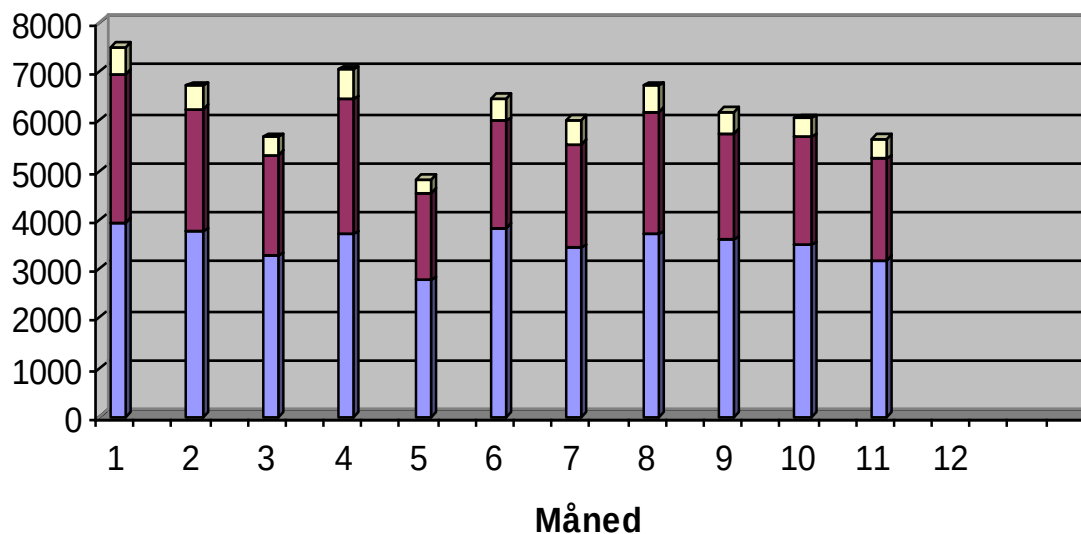
Antall brukere for de tre første kvartal i 2010

	Politiet	Skatt	Arbeidstilsynet	Totalt
Kirkenes	266	2 735	-	3 001
Oslo	31 966	27 052	4 181	63 199
Stavanger	10 899	10 157	740	21 796
Totalt	43 131	39 944	4 921	87 996

Antall besøkende i Oslo i november (tall i parentes er for oktober)

Politiet	3 185 (3 486)
Skatt	2 049 (2 182)
A-til	434 (379)
Totalt	5 668 (6 047)

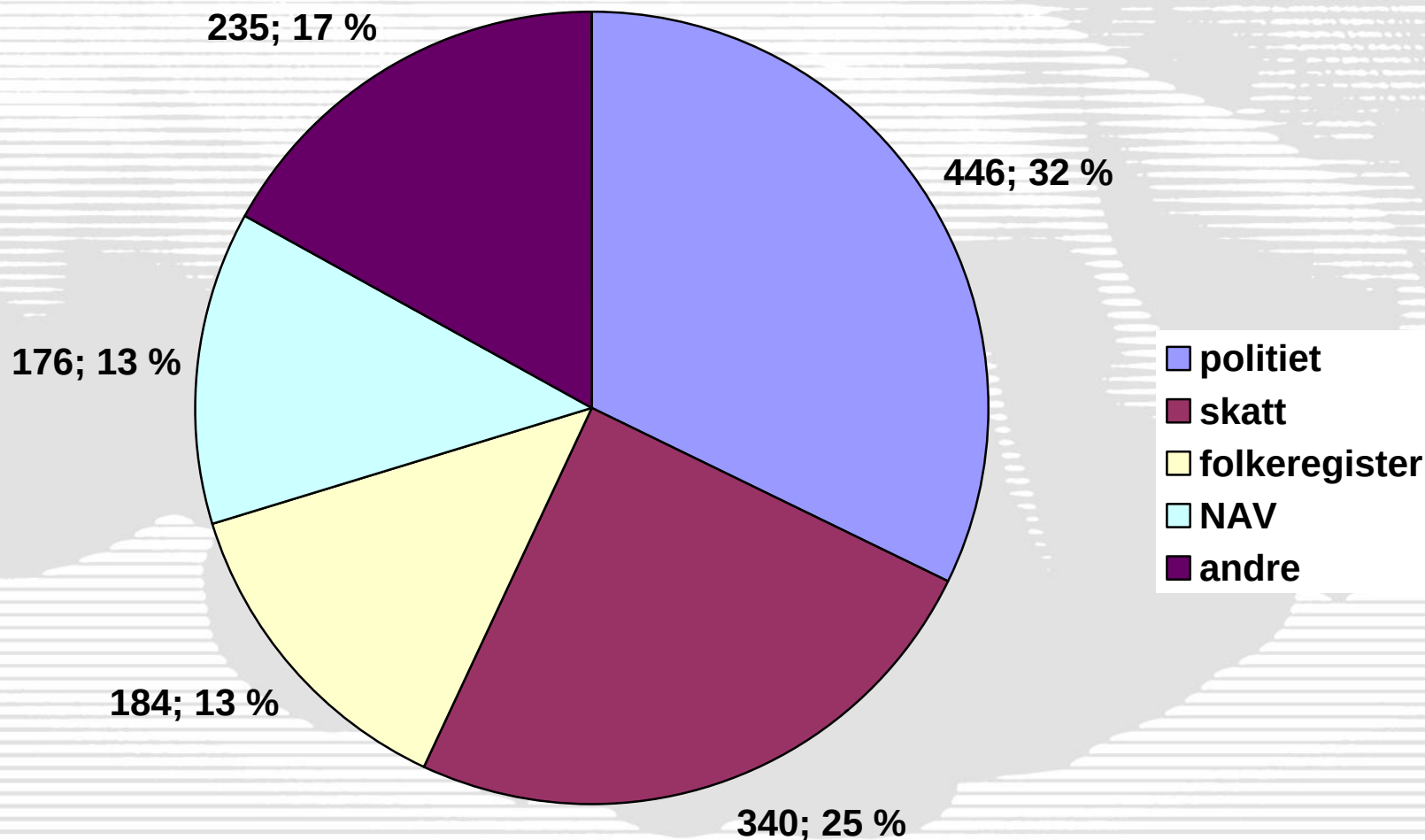
Antall besøkende pr måned



Type spørsmål til tolkene oktober 2010

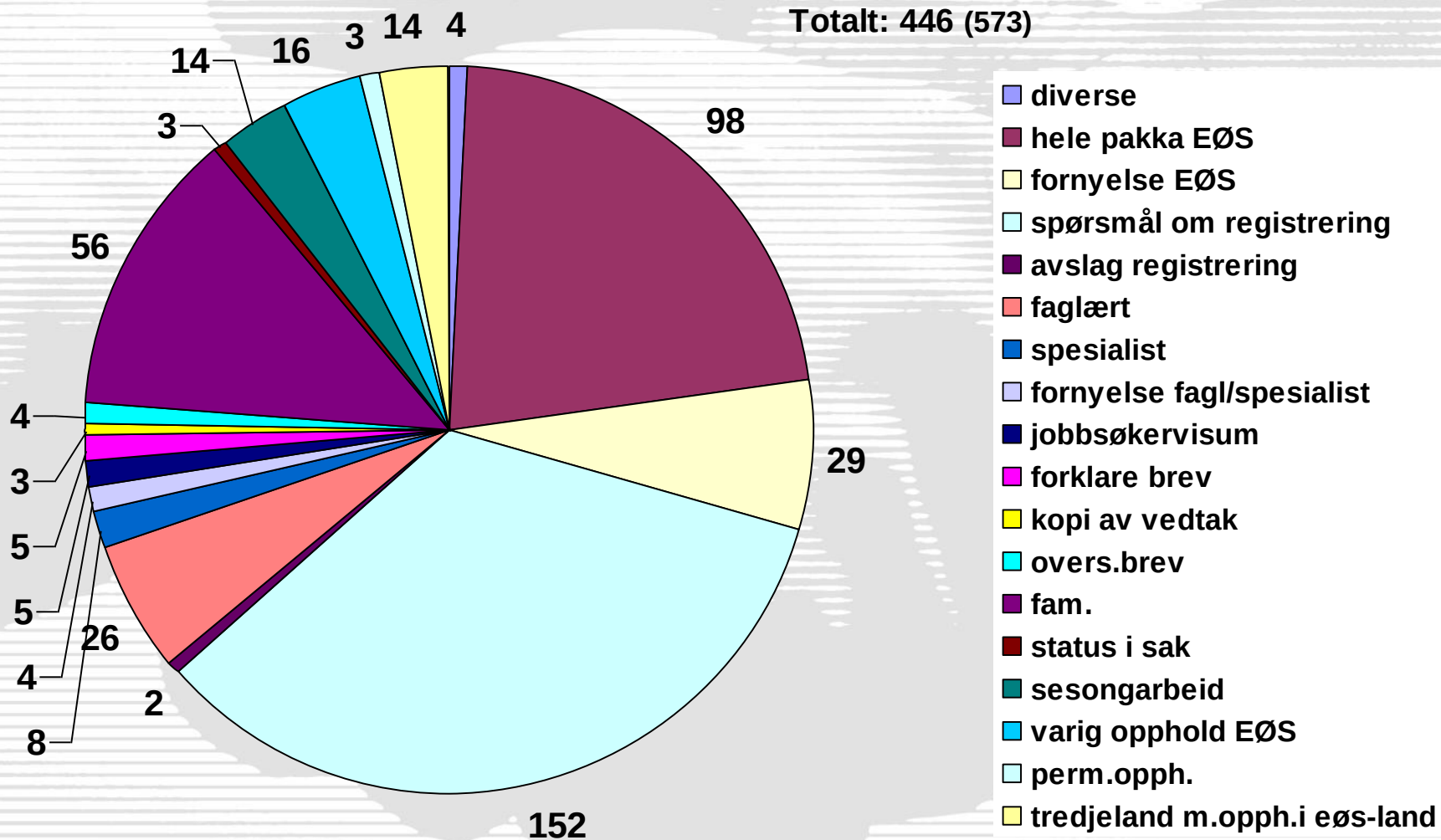
Antall spørsmål totalt: 1381 (1324)

Antall besøkende: 968 (1005)



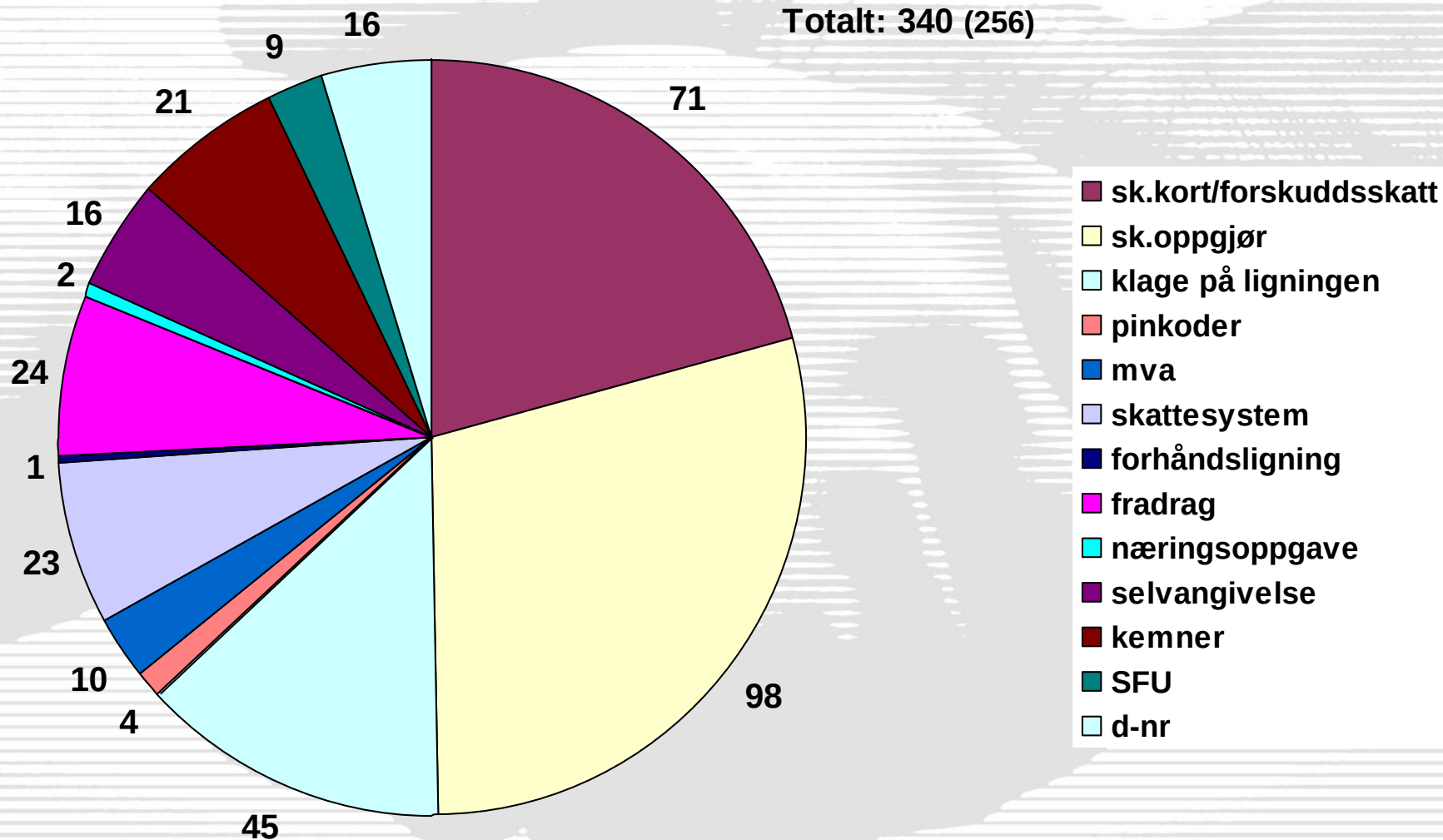
Henvendelser til tolkene - Politi

Totalt: 446 (573)



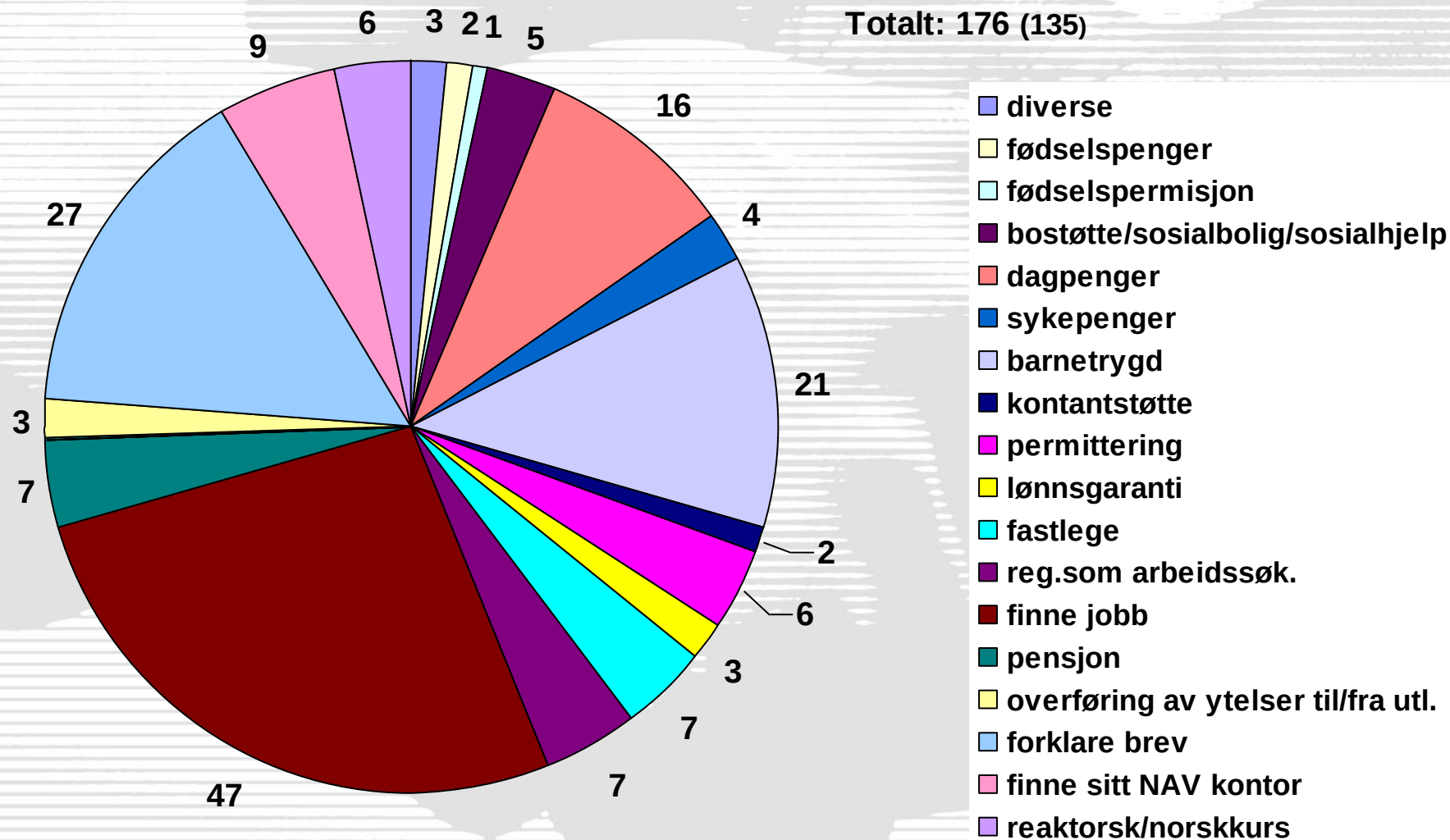
Henvendelser til tolkene - Skatt

Totalt: 340 (256)

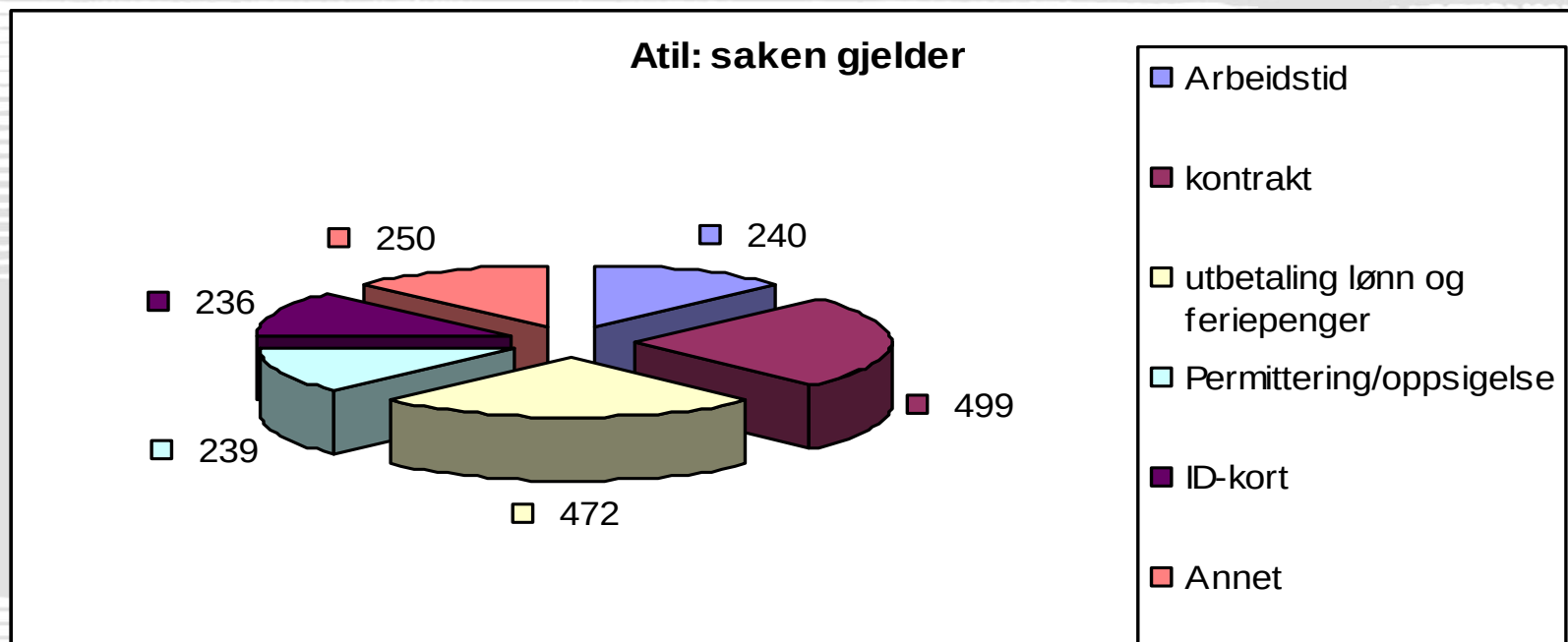


Henvendelser til tolkene - NAV

Totalt: 176 (135)



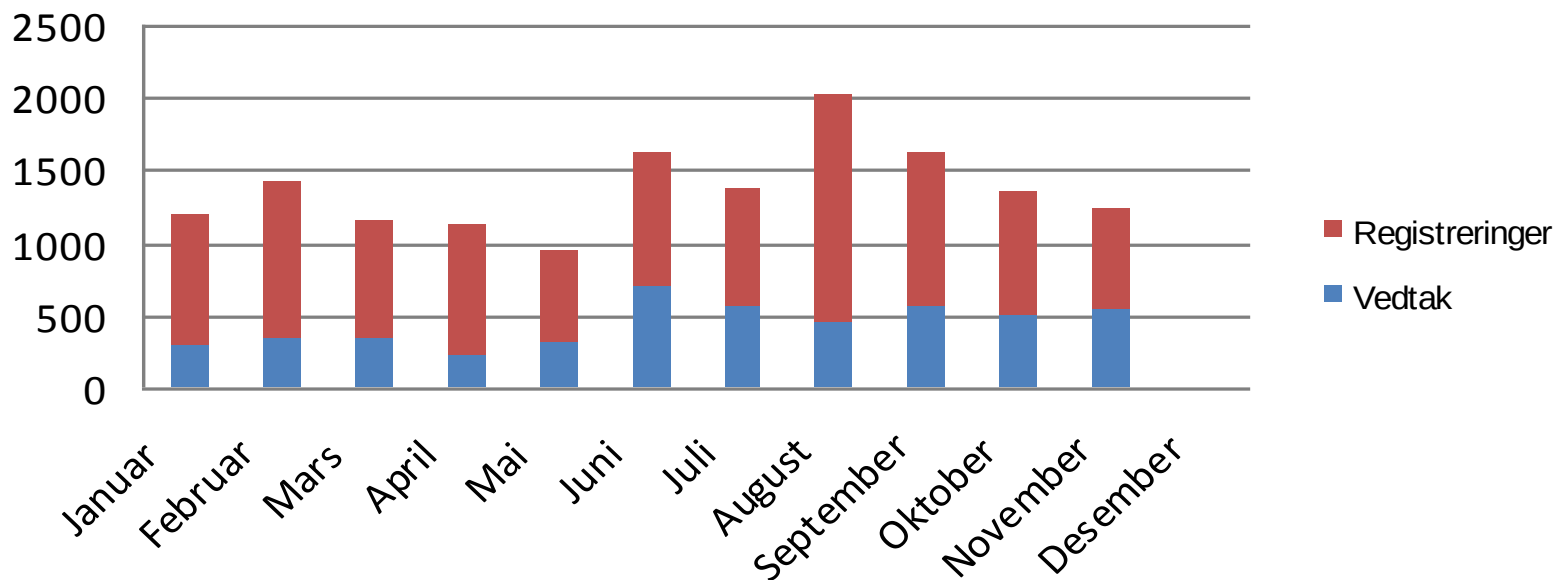
Type henvendelser til Arbeidstilsynet i Oslo



Oversikten viser henvendelser fra januar t.o.m november. Flest henvendelser innen bygg og anlegg, deretter renhold og restaurant.

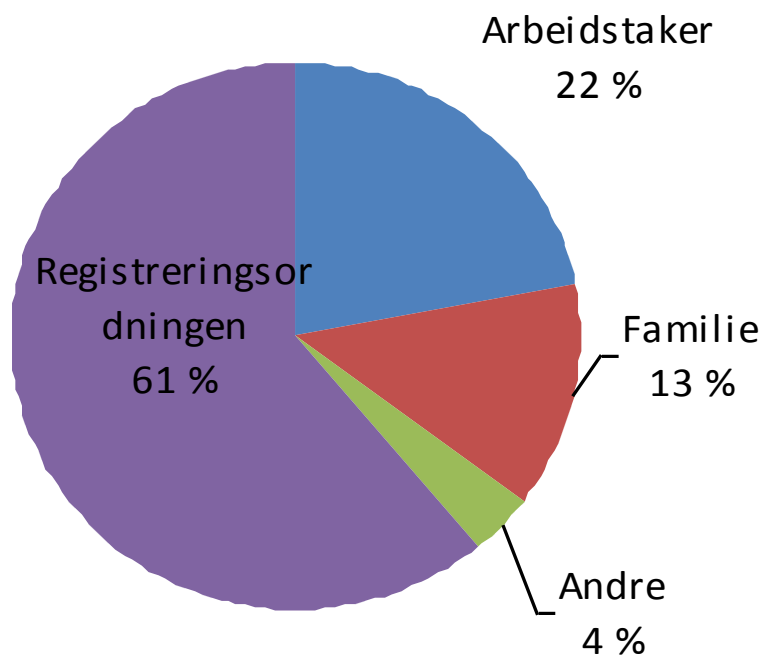
Vedtak og registreringer, januar - november

Vedtak og registreringer



Innvilgelser i Oslo i november

2. Innvilgelser



Innvilgelser etter nasjonalitet hittil i år

Innvilgede tillatelser fordelt på nasjonalitet

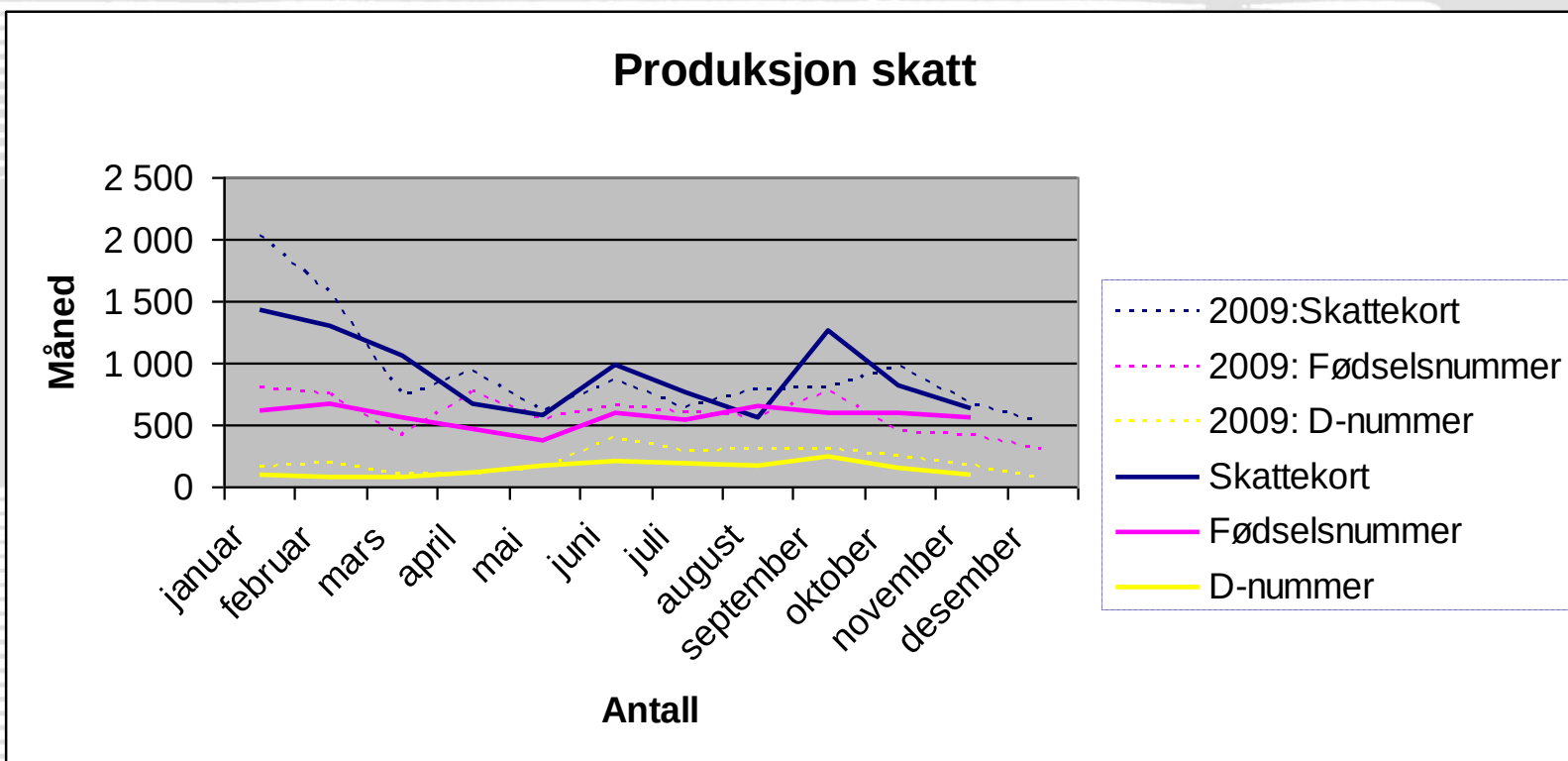
Oslo	
Nasjonalitet	Antall
India	680
Filippinene	416
USA	297
Romania	296
Kina	282
Andre land	1 921
Totalt	3 892

Registreringer fordelt på nasjonalitet

Oslo	
Nasjonalitet	Antall
Polen	4 217
Tyskland	1 020
Litauen	960
Storbritannia	518
Frankrike	493
Andre land	3 067
Totalt	10 275

Produksjon Skatteetaten (ekskl. nordiske borgere)

- Det er produsert 10 024 (2009; 10 504) skattekort. Det er 6 171 (2009; 6 652) innvandringer og tildelt 1 570 (2009; 2 338) d-nummer.



Erfaringer fra samarbeidet

- Ser helhet i regelverket
- Fanger opp informasjon om useriøse arbeidsgivere, sammenheng svart arbeid og sosial dumping
- Skatt avdekker falske pass og får bistand fra politiet
- Stort informasjonsbehov, deltar på foredrag med tolk for bl.a. katolske kirke, polsk klubb, litauiske ambassaden

