

Serviceskyldighet och arbetsförmåga på Arbetsförmedlingen

Serviceskyldigheten är ett grundläggande inslag i principen om god förvaltning och gäller i all verksamhet på Arbetsförmedlingen. Enligt förvaltningslagen ska vi se till att kontakterna med kunden blir smidiga och enkla. Vi ska hjälpa kunden ta till vara sina intressen.

I det ingår att svara på frågor, lämna upplysningar, hjälpa kunden om hen har ett ärende eller på annat sätt vägleda den som hör av sig. Men vi ska också upplysa om viktig information självmant, även om personen inte har frågat om det.

Vi ska ge hjälp utan dröjsmål. Det innebär exempelvis att om en kund har hört av sig med en önskan om att bli kontaktad så ska vi återkomma till hen utan dröjsmål. Brist på resurser är inte skäl för att helt avstå från att hjälpa.

Serviceskyldigheten gäller i princip oberoende av om någon har begärt hjälp eller inte.

Vi ska anpassa nivån efter det enskilda fallet och tänka på: vad frågan rör samt vilka resurser som kunden själv har eller rimligen kan skaffa sig. Det är en individuell bedömning och du måste ta hänsyn till exempelvis ålder, mognad, bristande språkkunskaper och eventuell funktionsnedsättning.

Begränsningar i vår service

Datum
2025-02-26

Vår serviceskyldighet är inte obegränsad, men den enskilde ska alltid få ett svar från oss. Vi kan inte ge avancerad service eller svar på något som kräver en fördjupad utredning. Inte heller kan man kräva att en viss tjänsteman ska svara eller på vilket sätt. Men ett svar ska alltid ges och information om att svaret kan dröja. Har vi svarat på en fråga kan vi meddela att vi inte kommer att svara på fler frågor om samma sak, men vi måste återkoppla. Vi får inte hindra någon att kontakta oss eller tala om att frågor framöver inte kommer att besvaras. Serviceskyldigheten gäller endast inom vårt eget verksamhetsområde. Om personen har vänt sig till fel myndighet ska du hjälpa hen genom att hänvisa till rätt myndighet

Arbetsförmågan, så som Arbetsförmedlingen definierar, bestäms av egenskaper hos en individ, en specifik arbetsuppgift och arbetsmiljö i samspel. Arbetsförmågan utgörs således av individens förutsättningar, kraven i en arbetssituation och i den specifika arbetsmiljön. Det innebär att arbetsförmågan kan förbättras eller försämrats i olika situationer. Om en arbetssökande exempelvis genomgår en utbildningsinsats kan hens förutsättningar förbättras.