

Nationella minoriteter

Svar på uppdrag i regleringsbrevet

Produktionsavdelningen/ Kommunikationsavdelningen
Johanna Fawkner /Annika Nordgren/Mona Myrberg

Datum 2016-10-20
Dok.bet. PID152359
Version 1.0
Dnr/Ref. VER 2016-187

Innehåll

Sammanfattning	3
Uppdraget.....	3
Samråd	3
Deltagare	4
Samråd 2016	4
Innehåll.....	4
Återrapportering	5
Resultat	5
Aktiviteter 2016.....	5
Reflektioner och planen 2017	6

Sammanfattning

Pensionsmyndigheten har under 2016 genomfört samråd med fyra av de fem nationella minoriteterna; samer, sverigefinnar, tornedalingar och romer (judiska minoriteten har avböjt). Syftet har varit att hitta aktiviteter som möjliggör att stärka de nationella minoriteternas inflytande och förbättra myndighetens bemötande och information gentemot minoritetsgrupperna. Samråden har genomförts tillsammans med Skatteverket, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen i samverkan med minoritetsgrupperna.

Resultatet visar att samråden i sig är uppskattade av de nationella minoriteterna som värdesätter själva myndighetsdialogen. Däremot rör diskussionerna, som minoriteterna lyfter, främst lagfrågor, kommuners verksamhetsområden eller andra myndigheter än Pensionsmyndigheten. Metoden samråd är därmed inte en fullgod metod för att fånga konkreta behov och aktiviteter som rör ämnen som Pensionsmyndigheten kan påverka i enlighet med uppdraget.

Vi tror att dialogen framöver kan göras mer effektiv, till fördel för såväl minoritetsgrupperna som myndigheterna, genom att ha direkt kontakt i specifika frågor med de nu etablerade representanterna. Samråd kan genomföras vid behov i digital form eller fysisk om frågeställningarna kräver.

Pensionsmyndigheten har dock kunnat genomföra ett antal aktiviteter som förbättrar vår service och vårt bemötande utifrån de fåtal förslag som framförts samt utifrån egna förslag som förankrats med de nationella minoriteterna. En planerad aktivitet 2017 är vårt erbjudande om metodstöd i ett pilotarbete med en behovsinventering som är tänkt att ligga till grund för att de själva ska kunna prioritera och rikta sina insatser mot rätt instanser för att nå ökade effekter.

Uppdraget

Pensionsmyndigheten ska fortsätta att utveckla dialogen med de fem nationella minoriteterna för att stärka inflytande i enlighet med 5 § lagen (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk. Pensionsmyndigheten ska redovisa uppdraget inklusive genomförda och planerade åtgärder för att stärka de nationella minoriteternas inflytande. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet, med kopia till Kulturdepartementet) senast den 10 februari 2017.

Samråd

Pensionsmyndigheten har genomfört samråd tillsammans med Skatteverket, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen i syfte att tillsammans med de nationella minoritetsgrupperna komma fram till hur vi som myndigheter kan bidra till att möjliggöra ett ökat inflytande för minoritetsgrupperna gällande språk och bemötandefrågor.

Minoriteterna hade möjlighet att påverka agendan som utarbetats gemensamt av myndigheterna, inga ändringsförslag mottogs. Myndigheterna ansvarade även för inbjudan, dokumentation och återkoppling.

Två samråd genomfördes med den romska minoriteten medan samer, sverigefinnar och tornedalingar har haft ett samråd vardera. Den judiska minoriteten har avböjt ett deltagande med anledning av att de inte uppfattar sig ha behov av dialog och ökat inflytande gentemot myndigheterna. Det påverkar inte Pensionsmyndighetens strävan att agera på ett sätt som även kan stärka den judiska minoritetens inflytande i enlighet med 5 § lagen (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk.

Samråden uppfattades generellt mycket positivt. Flera representanter för de nationella minoriteterna beskrev sin relationshistorik med myndigheter och menade att samråden i sig visar på en välkommen vändning som de har väntat på.

Deltagare

Från myndigheterna deltog en representant per myndighet.

Respektive minoritetsorganisation/förening har haft ett antal deltagare som varierat mellan 2-6 personer. Vår ambition var att antalet representanter från minoritetsgrupperna inte skulle understiga antalet myndighetsrepresentanter.

Inbjudan har skickats till de nationella minoriteternas riksorganisationer, vilka företräder minoriteter som är beviljade statsbidrag, samt till Sametinget.

Samråd 2016

Samråden hölls på orter utifrån minoriteternas tidigare önskemål, Stockholm, Kiruna och Gällivare.

Genomförda samråd 2016

Nationella minoritetsgrupper	Datum	Plats
Tornedalingar	8 mars	Gällivare
Sverigefinnar	17 mars	Stockholm
Samer	8 april	Kiruna
Romer	13 april 5 oktober	Stockholm Stockholm
Judar	Avböjt	Avböjt

Innehåll

Samråden avser att främst behandla språk och bemötandefrågor enligt tillämpning av 5 § lagen (2009:724). Avgränsningen är viktig för att dialogerna ska resultera i konkreta utvecklingsinsatser som stärker minoriteternas inflytande där det är möjligt. Det var dock tydligt att de frågor som fördes fram av minoriteterna främst berörde frågor utanför Pensionsmyndighetens direkta påverkansmöjlighet. Majoriteten av samtalen berörde lagfrågor eller andra myndigheter och kommuners verksamhetsområden eller önskemål som är generella oavsett grupptillhörighet så som exempelvis kötider.

Det framkom även önskemål om att öka kunskapen om de nationella minoriteterna (historia, kultur, språk med mera) inom respektive myndighet.

Bristen på auktoriserade översättare och tolkar inom meänkieli och vissa av de samiska och romska varieteterna diskuterades. Det kan vara svårt att hitta översättare och tolkar som uppfyller de kvalitetskrav som vi myndigheter måste uppfylla. Inom vissa språk och varieteter finns i dag heller ingen tillgång på översättare hos de upphandlade översättningsbyråerna.

Återrapportering

Samråden är inte ett beslutande forum, ordinarie beslutsvägar råder för de förslag som uppkommit under samråden.

Under hösten 2016 skickas en myndighetsgemensam återrapportering till de nationella minoritetsgrupperna. Där lyfter vi fram aktiviteter som Pensionsmyndigheten har utvecklat utifrån behov och önskemål som minoriteterna uttryckt. Även motiveringar till varför myndigheterna inte går vidare med vissa aktiviteter förs fram i återrapporteringen.

Efter samråden har Pensionsmyndigheten haft kontakt med flera representanter för att besvara frågor som uppkommit under samråden samt för att diskutera detaljer i aktiviteter och förslag kopplade till det fortsatta arbetet.

Resultat

Aktiviteter 2016

Under 2016 har Pensionsmyndigheten gjort insatser för att möta upp minoriteternas behov. Nedan ges några exempel på aktiviteter.

- Juridisk översyn och tydliggörande av riktlinjen ”Användning av minoritetsspråk på Pensionsmyndigheten”.
- Förtydligande av interna riktlinjer att det nu finns möjlighet för minoriteterna att byta språk under pågående ärenden.
- Förbättring av översatt information på pensionsmyndigheten.se (pågående).
- Utökad antal språkvarieteter på samiska på pensionsmyndigheten.se.
- Framfört önskemål om att främja kunskap i minoritetsspråken vid nyrekryteringar till servicekontoren.
- Kunskaper inom de nationella minoritetsspråken ska vara meriterande vid nyrekrytering till vår kundservice från och med hösten 2016.
- Försett minoritet.se med underlag gällande socialförsäkringar och vad som gäller när man flyttar mellan nordiska länder.
- Försett Språkrådet (Institutet för språk och folkminnen) med de vanligaste pensionsbegreppen som de kan använda i skapandet av en terminologibas för samtliga språk i syfte att kvalitetssäkra översättningar.

- Kunskapshöjande interna insatser till samtliga medarbetare med fokus på de som arbetar direkt mot kund:
 - Information om minoriteterna, deras språk och rättigheter

Reflektioner och planen 2017

Efter analys av det som framkommit under samråden blir det tydligt att de nationella minoriteternas problemområden främst rör frågor som Pensionsmyndigheten inte kan påverka. Ofta rör frågorna andra myndigheters ämnesområden och dess lagstiftning. Majoriteten av de förslag som lyfts gällande Pensionsmyndigheten rör aktiviteter i form av generella kunskapshöjande interna insatser kring de nationella minoriteterna. Vi har identifierat och genomfört aktiviteter inom språk och bemötandefrågor som avser att påverka minoriteternas situation i positiv riktning. Aktiviteterna förankrades med representanterna för minoriteterna under samråden. Minoriteternas önskemål kring externa förbättringsåtgärder som direkt når minoritetsgrupperna är få.

Representanterna för de nationella minoriteterna uttrycker att de ofta saknar kunskap om sina medlemmar och deras behov. Det kan i sin tur göra det svårt för representanterna att framföra konkreta önskemål till Pensionsmyndigheten. Önskemålen tenderar att bli generella i form av att handläggarna ska ha en ökad kunskap om och förståelse för kulturella skillnader och historia.

Trots att genomförbara åtgärder som diskuteras är relativt få så uttrycker representanterna för de nationella minoriteterna stor uppskattning för myndigheternas initiativ till dialog och genomförande av samråd. De beskriver sin relationshistorik med myndigheter och ser samråden i sig som ett bevis på en positiv vändning.

Efterfrågan på Pensionsmyndighetens tjänster och service för minoritetsspråken är förhållandevis mycket låg jämfört med övriga språk. Samtidigt lägger vi ökade resurser på att genom samråd försöka att hitta verktyg för att utveckla servicen för minoriteterna ytterligare. Vi har genom årets arbete erfarit att samråd som metod i sig inte är det som ger mervärde utan det är dialogen mellan myndighet och minoritetsgrupper. Vi tror att dialogen kan göras mer effektiv, till fördel för såväl minoritetsgrupperna som myndigheterna, genom att ha en mer direkt kontakt i specifika frågor med de nu etablerade representanterna.

Under 2017 planerar Pensionsmyndigheten två kompletterande metoder för fortsatt arbete för att stärka de nationella minoriteternas inflytande i enlighet med 5§ lagen (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk.

1. Samråd

Dialogen med de nationella minoriteterna fortsätter i form av samråd enligt önskan från de nationella minoriteterna. Genom samråden kan vi tillsammans utveckla form och metod för fortsatt dialog för att nå effektivitet. Samråden kan kompletteras med mer informella kontakter däremellan om behov uppstår.

2. Behovsinventering i myndighetskontakter

Pensionsmyndigheten bistår en minoritetsgrupp med resurser för en pilotstudie. Metodstöd erbjuds för en behovsinventering hos medlemmar gällande relationer med myndigheter och behov av service. Utifrån resultatet har minoritetsgruppen möjlighet att sortera, vikta och adressera frågorna till rätt part och därefter ta fram en handlingsplan för att stärka sitt inflytande. Metoden ska utformas så att den kan användas av fler nationella minoriteter som önskar göra en behovsinventering.

Under 2017 års samråd föreslår Pensionsmyndigheten ett fokus på diskussioner kring utveckling av digitala kundmötesformer. Myndigheten har en inriktning mot kundcentrerad digitalisering, så väl i egna kanaler som i utvecklingen av de myndighetsgemensamma servicekontoren. Under samråden med minoritetsgrupperna kan vi visa på de digitala möjligheterna som kan bidra till en ökad servicegrad.

De kontakter som har etablerats mellan Pensionsmyndigheten och representanterna för de nationella minoritetsgrupperna har gett oss inblick och förståelse för de nationella minoriteternas situation. Vår förhoppning är att genomförda förbättringsåtgärder gör en positiv skillnad.