

# Slutredovisning

Likvärdig service i hela landet  
2021-10-01

© Arbetsförmedlingen  
Författare: Hanna Timander och Jesper Eliasson  
Datum: 2021-10-01  
Diarienummer: Af-2021/00114021

## Förord

Denna rapport har tagits fram med anledning av följande uppdrag i regleringsbrevet för budgetåret 2021 avseende Arbetsförmedlingen.

### *2.1. Likvärdig service i hela landet.*

*Arbetsförmedlingen ska senast den 15 juni 2021 och den 1 oktober 2021 till Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet) lämna en redovisning av hur myndigheten säkerställer en ändamålsenlig och väl fungerande lokal närvaro, tillgängligheten avseende kontakter och möten med myndigheten och hur en likvärdig service säkerställs i hela landet, även i kommuner där Arbetsförmedlingen saknar egna kontor t.ex. genom deltagande vid statliga servicekontor. Det ska säkerställas att arbetslösa som behöver stöd ska få det. I detta arbete ska Arbetsförmedlingen:*

- säkerställa goda möjligheter för arbetslösa att komma i kontakt med myndigheten och ge möjlighet att vid behov boka fysiska möten,*
- säkerställa en operativ samverkan med kommuner i individärenden samt tydligt definierade och väl fungerande kontaktvägar i varje kommun,*
- säkerställa en strategisk samverkan med kommunerna och andra aktörer,*
- främja lokala projekt i samverkan,*
- säkerställa kunskap om lokal och regional arbetsmarknad, samt*
- säkerställa ändamålsenliga arbetsgivarkontakter, även genom fristående matchningsaktörer.*

*Till slutredovisningen den 1 oktober 2021 ska Arbetsförmedlingen även beskriva hur myndigheten ska kunna öka den fysiska närvaron i glesbygdskommuner.*

Rapporten Slutredovisning Likvärdig service i hela landet 2021-10-01 är beslutad av generaldirektören Maria Mindhammar den 1 oktober 2021 efter föredragning av verksamhetssamordnare Hanna Timander. I den slutliga handläggningen har verksamhetsområdesdirektör Linda Schön Doroci, enhetschef Emil Johansson och kvalificerad handläggare Jesper Eliasson deltagit. Beslutet är fastställt digitalt i Diariet och saknar därför namnunderskrifter.

Maria Mindhammar, generaldirektör

Hanna Timander, verksamhetssamordnare

## Innehåll

<b>Förord .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Sammanfattning.....</b>	<b>6</b>
<b>2 Inledning.....</b>	<b>8</b>
2.1 En likvärdig och väl fungerande service förutsätter ett effektivt och kundnära utvecklingsarbete i flera delar .....	8
2.2 Samverkan med andra är en grundläggande förutsättning.....	11
2.3 Ett arbetsgivarinriktat arbete i samspel med andra .....	12
<b>3 Bakgrund .....</b>	<b>13</b>
<b>4 Tillgänglighet avseende kontakter och möten med myndigheten.....</b>	<b>15</b>
4.1 Genom effektiva flöden säkerställs ett sammanhållet stöd till arbetssökande och arbetsgivare.....	16
4.2 Tydligare kontaktvägar för kunder och samverkanspartners.....	17
4.3 Tillgänglighet till digitala tjänster.....	18
4.3.1 Nyttjandet av digitala tjänster .....	18
4.3.2 Tillgänglighetsdesign och tillgänglighetsutformning .....	21
4.4 Tillgänglighet till distansservice .....	22
4.5 Tillgänglighet till fysiska möten via tre ben.....	23
4.5.1 Spontana fysiska möten vid servicekontor .....	24
4.5.2 Förbokade fysiska möten vid arbetsförmedlingskontor och samarbetslösningar med andra.....	25
4.5.3 Fysiska möten och aktiviteter hos fristående aktörer .....	27
4.6 Ökad fysisk närvaro i gles- och landsbygd.....	29
<b>5 Fortsatt utveckling av samverkan .....</b>	<b>30</b>
5.1 Kontaktvägar för varje kommun.....	32
5.2 Operativ samverkan med kommuner i individärenden.....	33
5.2.1 Kundens resa i samverkan .....	33
5.2.2 Samverkan mellan Arbetsförmedlingen, kommuner och fristående aktörer.....	34
5.3 Strategisk samverkan med kommunerna och andra aktörer .....	36
5.4 Lokala projekt i samverkan.....	37
<b>6 Ändamålsenliga arbetsgivarkontakter .....</b>	<b>39</b>
6.1 Insiktsdriven verksamhetsutveckling inom det arbetsgivarinriktade arbetet.....	39
6.2 Förtydliga vad Arbetsförmedlingen erbjuder arbetsgivare .....	40
6.3 Utveckla det nationella och branschinriktade arbetsgivararbetet.....	40

6.4	Utveckla samspelet mellan Arbetsförmedlingen, fristående aktörer och arbetsgivare i ett reformerat system .....	41
<b>7</b>	<b>God kunskap om lokal och regional arbetsmarknad .....</b>	<b>42</b>
7.1	Nationella prognoser kompletteras med prognoser som beskriver de regionala utsikterna .....	42
7.2	Yrkesprognoserna kommer att identifiera bristyrken på regional och lokal nivå.....	43
7.3	Analysen och data kan hämtas på ett enklare sätt .....	43
<b>8</b>	<b>Avslutande kommentarer .....</b>	<b>44</b>
<b>9</b>	<b>Bilagor.....</b>	<b>47</b>
	Bilaga 1. Illustration och sammanställning av var i landet Arbetsförmedlingen erbjuder spontana fysiska möten.....	47
	Bilaga 2. Illustration och sammanställning av var i landet Arbetsförmedlingen erbjuder förbokade fysiska möten i egen regi.....	52
	Bilaga 3. Sammanställning av ett antal avtalade tjänster inklusive dess syfte och spridning .....	59

## 1 Sammanfattning

Arbetsförmedlingens arbete med att säkerställa en ändamålsenlig lokal närvaro, en god tillgänglighet och en likvärdig service i hela landet har fortlöpt i enlighet med tidigare redovisning.<sup>1</sup> Myndigheten arbetar målmedvetet med flera delar, servicevägar och kanaler som tillsammans ger en arbetsförmedlingsservice som är samordnad oavsett var man befinner sig i landet.

Genom en ändamålsenlig användning av myndighetens samlade resurser och ett förbättrat samspel med andra aktörer kan ett sammanhållet stöd till arbetssökande och arbetsgivare erbjudas. Arbetet med en likvärdig service och tillgänglighet runt om i landet kräver därför ett holistiskt perspektiv på de delar som behöver utvecklas framåt. Det förutsätter även ett breddat perspektiv på lokal närvaro och en fortsatt utveckling av samverkan med kommuner i en ny kontext. Det pågår därför ett vidare arbete med ”helhetskonceptet” för tillgänglighet, service och lokal närvaro som inkluderar den geografiskt obundna servicen och det som myndigheten tillhandahåller i avtalad regi. I detta arbete behöver myndigheten beakta de ekonomiska förutsättningarna, inklusive avisering om ett minskat förvaltningsanslag för 2023 och 2024.

Arbetsförmedlingens service, kompetens och expertis har i och med de digitala satsningarna och utökningen av personliga distansmöten blivit mer tillgänglig i hela landet och därmed mer likvärdig. Det har i flera avseenden underlättat kontakterna med myndigheten för de flesta arbetssökande och arbetsgivare och för många kunder är denna service tillräcklig. Det finns dock fortsatt ett behov av att förtydliga vilken serviceväg som är ändamålsenlig för olika ärenden. Ledtider hos myndigheten behöver också kortas och möjligheten att uträtta fler ärenden fullt ut på distans behöver öka. En fortsatt utveckling av service på distans samt digitala tjänster för arbetssökande med funktionsnedsättning och de som är i behov av språkstöd är viktiga framåt för en mer likvärdig service för alla, oavsett förutsättningar och behov. Samtidigt behöver arbetssökande och arbetsgivare som har behov av att möta myndigheten på andra sätt än via det digitala mötet eller på distans kunna erbjudas den möjligheten. Arbetsförmedlingen säkerställer detta genom en lokal närvaro som erbjuder spontana möten vid servicekontor, förbokade möten i egen regi samt möten och aktiviteter hos fristående aktörer.

Vid ingången av 2022 kommer kunderna runt om i landet kunna besöka 120 servicekontor i 110 kommuner för att få hjälp med enklare ärenden utan att behöva förboka tid. Servicekontorens tillgänglighet och allmänna service är uppskattad av kunderna, bland annat för kontorens generösare öppettider, kundbemötande och stöd samt möjligheten att hantera flera myndighetsärenden på en och samma gång. Samtidigt kommer Arbetsförmedlingen vid behov kunna erbjuda förbokade fysiska möten för arbetssökande i hela landet genom en fysisk närvaro i 211 av landets 290

---

<sup>1</sup> Se Redovisning Likvärdig service i hela landet 2021-06-15, dnr Af-2021/00114021.

kommuner. En viss justering är gjord sedan tidigare då Arbetsförmedlingen identifierat behov av att kunna erbjuda fysiska möten i egen regi i ytterligare tre kommuner i Jämtlands län. En god geografisk räckvidd och tillgänglighet finns även beträffande förbokade fysiska möten och aktiviteter hos fristående aktörer. Vad gäller avtalade tjänster så bevakar och utvecklar myndigheten dessutom de möjliga vägar som finns för att säkra leverans i gles- och landsbygd inte nödvändigtvis kommer att ske i egen regi. Öppnandet av 28 nya servicekontor under år 2022 - 2023 i kombination med att utbudet av avtalade tjänster hos fristående aktörer får en bredare geografisk spridning runt om i landet är det som sammantaget kan bidra till en ökad fysisk närvaro.

Det har även blivit tydligt att en väl fungerande samverkan i hela landet förutsätter en mer allmängiltig, generisk, process för samverkan. Arbetsförmedlingen och kommun som samverkanskonstellation utgör i mångt och mycket kärnan för samverkansprocessen där andra myndigheter och fristående aktörer kan kopplas på. Utvecklingen av en digital infrastruktur i kombination med en varaktig utformning avseende en relationell infrastruktur, där de digitala lösningarna inte räcker till, är centralt för att uppnå effektivitet och enhetlighet i samverkan. Arbetsförmedlingen har ett antal initiativ och åtgärder som bidrar till att informationsutbyte, samordning kring individen och den strategiska samverkan med samverkanspartners, inklusive samtliga 290 kommuner i landet, säkerställs på bästa sätt i samspel med bland annat fristående aktörer.

I takt med att en allt större del av Arbetsförmedlingens tjänsteutbud erbjuds i avtalad regi av fristående aktörer förändras förutsättningarna att ingå i projekt i samverkan. Detta då ett utökat tjänsteutbud i avtalad regi påverkar möjligheterna att inleda projektsamarbeten med andra eftersom projekten inte kan motsvara de avtalade tjänsterna till innehållet. Överenskommelser om projekt kommer dock komplettera Arbetsförmedlingens insatser, i såväl egen som avtalad regi, även framöver. Det är av stor vikt att identifiera möjligheter och, i vissa fall, hitta nya vägar för att även fortsättningsvis kunna bedriva lokala samverkansprojekt. Vägledning och stöd rörande lämpliga projekt i samverkan är under framtagande.

Även Arbetsförmedlingens arbetsgivararbete behöver omformas utifrån de nya förutsättningarna. Ett mer geografiskt obundet arbetsgivararbete, i egen regi, i kombination med ett utökat arbetsgivarinriktat arbete som utförs i avtalad regi, genom fristående aktörer, kommer utgöra stommen i detta framöver. I takt med att leveransen av service och stöd utvecklas kommer även den lokala och regionala förankringen att beaktas. En strategisk samverkan och ett strategiskt arbetsgivarinriktat arbete lokalt, regionalt och nationellt är nödvändigt för att Arbetsförmedlingen ska kunna bidra till kompetensförsörjning på kort och lång sikt.

Arbetsförmedlingen har under året påbörjat ett antal utrednings- och utvecklingsinitiativ som syftar till att tydligare definiera innehållet i myndighetens arbetsgivarinriktade arbete samt den nationella och regionala prognosverksamheten. Arbetet fortsätter under året. Samtidigt bedriver myndigheten ett aktivt, kundnära och tvärfunktionellt arbete för att säkra en än bättre samordnad leverans av service

och stöd till kund som helhet. Arbetsförmedlingen har både en tydlig ambition och en beredskap avseende en fortsatt omformning av den arbetsmarknadspolitiska verksamheten, även om det är utmanande.

## 2 Inledning

Regeringen har gett Arbetsförmedlingen i uppdrag att redovisa hur myndigheten säkerställer en ändamålsenlig och väl fungerande lokal närvaro, tillgängligheten avseende kontakter och möten med myndigheten och hur en likvärdig service säkerställs i hela landet, även i kommuner där Arbetsförmedlingen saknar egna kontor. I uppdraget betonas vikten av att Arbetsförmedlingen säkerställer att arbetssökande som behöver stöd ska få det. Detta genom att myndigheten har en väl fungerande samverkan i hela landet, att kändedomen om den lokala och regionala arbetsmarknaden är god samt att ändamålsenliga arbetsgivarkontakter, även genom fristående aktörer, säkerställs.

Denna slutredovisning utgör en andra av två redovisningar under året. Slutredovisningen bör läsas utifrån vad som redan framgått av den första redovisningen i år och slutredovisningen oktober 2020, bland annat avseende beskrivningarna av formerna för och omfattningen av myndighetens kontakter och möten med kunder, samverkanspartners och andra aktörer.<sup>2</sup> Denna slutredovisning ger nämligen en mer summerande redogörelse för vad myndigheten gör som på kort och lång sikt ska svara upp mot uppdraget i regleringsbrevet. Slutredovisningen berör av naturliga skäl områden som presenteras i regeringens departementsskrivelse rörande reformeringen av den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.<sup>3</sup> Med anledning av detta bör nämnas att myndighetens eventuella synpunkter på skrivelsen kommer framgå av det remissvar som lämnas till Regeringskansliet senast i mitten av november och inte i denna redovisning.

### 2.1 En likvärdig och väl fungerande service förutsätter ett effektivt och kundnära utvecklingsarbete i flera delar

Arbetsförmedlingen har sedan några år tillbaka bedrivit ett omfattande och för verksamheten genomgripande utvecklingsarbete.<sup>4</sup> Denna satsning har inte bara lett till effektiviseringar och utvecklad service, utan också till nya sätt att se på uppdraget

---

<sup>2</sup> Se Redovisning Likvärdig service i hela landet 2021-06-15, dnr Af-2021/00114021 samt Slutredovisning Arbetsförmedlingens lokala närvaro 2020-10-23, dnr Af-2020/0000 3708.

<sup>3</sup> Se Vissa lagförslag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet Ds 2021:27.

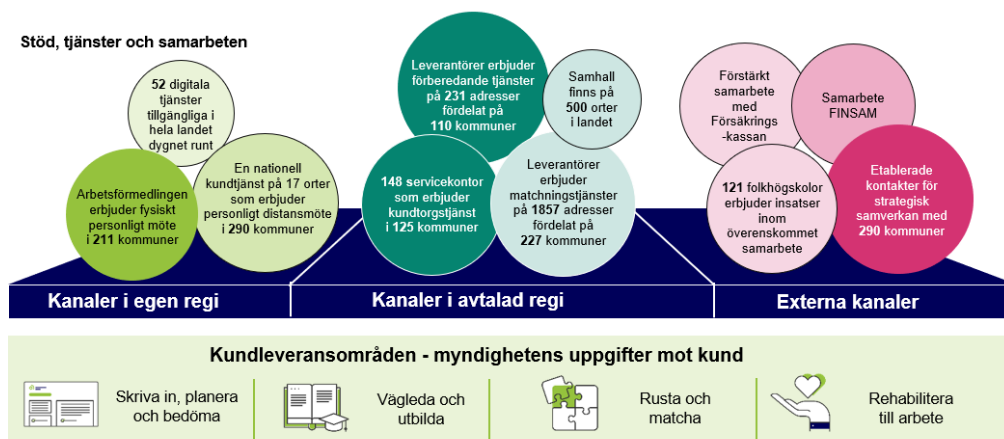
<sup>4</sup> Under åren 2014 - 2020 samlades Arbetsförmedlingens utvecklingsverksamhet under namnet "Förnyelseresan". Flertalet omfattande och för myndigheten centrala utvecklingsinitiativ påbörjades. Alla utvecklingsinitiativ är inte fullt ut genomförda ännu. De behöver fullföljas och ingå som naturliga delar i den nya långsiktiga inriktningen för Arbetsförmedlingen, se Strategiska inriktning 2026, dnr Af-2020/0012 1748.



och hur det bäst kan omhändertas. Utvecklingen förändrar i många avseenden myndighetens verksamhetslogik.<sup>5</sup>

När verksamheten utvecklas, när samarbeten och partnerskap inleds och när arbetssökande och arbetsgivare möter myndigheten sker det i så hög utsträckning som möjligt och som är motiverat digitalt, det vill säga ”digitalt först”. Detta i enlighet med regeringens styrning avseende digitalisering av den offentliga förvaltningen och myndighetens strategi för kundarbetet – digitalt först.<sup>6</sup> Samtidigt behöver arbetssökande och arbetsgivare som har behov av att möta myndigheten på andra sätt än via det digitala mötet erbjudas den möjligheten.

Myndighetens ansvar för att tillhandahålla en likvärdig och väl fungerande service runt om i landet förutsätter ett effektivt och kundnära utvecklingsarbete i flera delar. Utgångspunkten är att delarna utformas så att leveransen av arbetsförmedlingsservicen som helhet är samordnad, och detta oavsett var man befinner sig i landet. Delarna utgörs av det stöd och de tjänster som erbjuds i myndighetens alla kanaler och servicevägar inklusive de tjänster som fristående aktörer erbjuder. Det inrymmer även möjligheten att erhålla stöd från Arbetsförmedlingen via arbetsmarknadspolitiska insatser och program, såsom insatser i samverkan, arbetsplatsförlagda aktiviteter, arbetsmarknadsutbildningar och subventionerade anställningar när detta är arbetsmarknadspolitiskt motiverat. I figur 1 illustreras hur Arbetsförmedlingen erbjuder kunder tjänster och stöd i de olika kanalerna exemplifierat med vad som kan erbjudas i egen och avtalad regi samt inom ramen för externa kanaler.



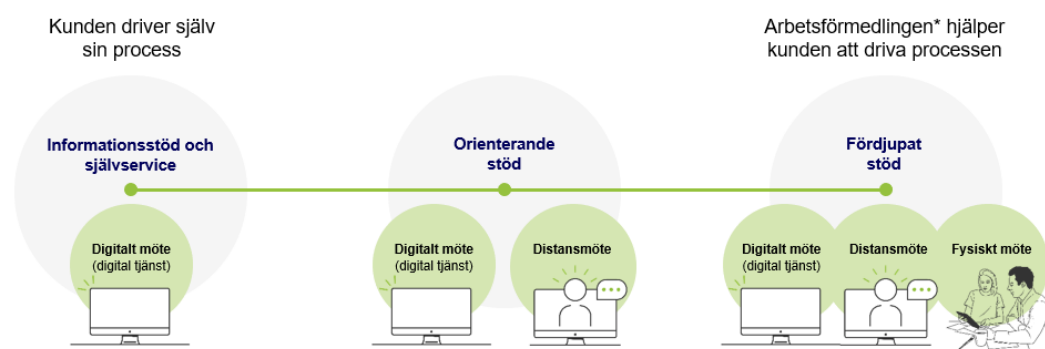
Figur 1. Illustration av hur Arbetsförmedlingen erbjuder kunder stöd, tjänster och samarbeten i de olika kanalerna.

<sup>5</sup> Med verksamhetslogik avses grundläggande strukturer och drivkrafter i en verksamhets produktion och leveranser av tjänster. Inom ramen för befintligt uppdrag förändras Arbetsförmedlingens verksamhetslogik mot bakgrund av den utveckling som sker.

<sup>6</sup> Utgångspunkten är, och har varit, regeringens program för digital förnyelse av offentlig sektor, vilket genomfördes 2015 – 2018. I regeringens program innebär *Digitalt först* en uttalad ambition att den offentliga förvaltningen, när det är lämpligt, ska välja digitala lösningar vid utformningen av sin verksamhet, se [Digitalisering av offentlig sektor - Regeringen.se](#). Se även Strategi för kundarbetet – digitalt först, dnr Af 2020/00576430.

Arbetsförmedlingen ska, precis som andra servicemyndigheter, erbjuda en service som är objektiv, tillgänglig, smidig och enkel och som utgår från kundernas behov samt myndighetens uppdrag. Det ska vara enkelt att möta myndigheten. Detta i enlighet med de krav som ställs på likvärdig tillgång till service förenat med vad som är ett ändamålsenligt och kostnadseffektivt sätt att leverera service på.

Genom bland annat teknikutveckling och digitalisering effektiviseras och förenklas olika mötesformer och kontakter för arbetssökande och arbetsgivare. Allt fler personliga möten mellan Arbetsförmedlingen och kund sker också på distans. I figur 2 illustreras hur Arbetsförmedlingen erbjuder kunder stöd utifrån behov. I de fall kundernas förutsättningar och begränsningar i teknik skapar hinder för informationsstöd och orienterande stöd i nedan angivna kanaler och servicevägar möter vi kunderna i de övriga servicevägar som är möjliga.



\*Arbetsförmedlingen eller någon av myndighetens samarbetspartners

Figur 2. Illustration av hur Arbetsförmedlingen erbjuder kunder stöd utifrån behov. Stöd erbjuds på olika nivåer i olika kundmöten.

Tillgången till stora delar av Arbetsförmedlingens service, kompetens och expertis är inte längre geografiskt bunden. Med andra ord kan en större del av myndighetens service idag erbjudas på mer likvärdiga villkor oberoende av var man bor i landet. Denna utveckling har accelererat med anledning av den pågående pandemin vilket medfört att personliga möten som tidigare inte skett på distans nu sker genom videomöteteknik. Ett exempel på detta är gemensamma kartläggningar inom det förstärkta samarbetet med Försäkringskassan.

Med anledning av det ökande antalet arbetssökande som tar del av tjänster i avtalad regi genom fristående aktörer är även definitionen av Arbetsförmedlingens lokala närvaro under förändring. Allt fler kunder har fysiska möten lokalt med andra aktörer än myndighetens egna medarbetare. Införandet av servicesamverkan mellan Arbetsförmedlingen och Statens servicecenter (SSC) har också inneburit att spontana fysiska möten idag sker på de statliga servicekontoren. Detta i enlighet med

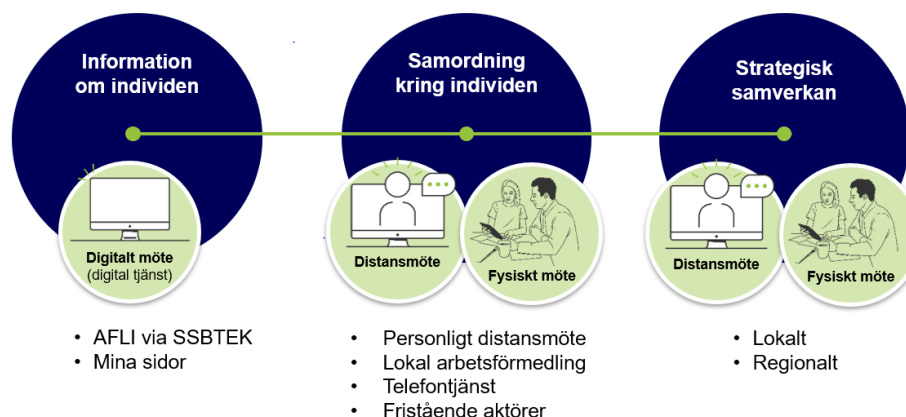
regeringens beslut och satsningar avseende en ökad statlig lokal närvaro genom statliga servicekontor.<sup>7</sup>

Arbetsförmedlingen behöver balansera tre perspektiv i sin serviceskyldighet; kundperspektivet, servicenivån samt myndighetsrollen. Med arbetssökande och arbetsgivare i centrum ska tjänster levereras på ett professionellt och kostnadseffektivt sätt med hög nytta samtidigt som rättssäkerhet garanteras och kontrollfunktionen efterlevs. För att nå balans mellan de tre serviceperspektiven utvecklas myndighetens tjänster kontinuerligt och i det behöver förändrade anslag beaktas. Detta sker med hjälp av ny teknik, nya arbetssätt och öppna data tillgänglig för andra aktörer att nyttja men också genom att involvera arbetssökande, arbetsgivare, samverkanspartners och andra aktörer i tjänsteutvecklingen.

## 2.2 Samverkan med andra är en grundläggande förutsättning

En väl fungerande samverkan med andra är central för en aktiv arbetsmarknadspolitik och en grundläggande förutsättning för Arbetsförmedlingens verksamhet och resultat. Samverkan är i vissa fall reglerad i förordningar, men i hög utsträckning bygger den på ett naturligt behov av att samverka för att kunna genomföra myndighetens uppdrag. En väl fungerande samverkan med bland annat kommuner ska möjliggöras i hela landet oavsett hur Arbetsförmedlingens lokala närvaro ser ut på den specifika orten.

I figur 3 illustreras hur kanaler inklusive service- och kontaktvägar i egen eller avtalad regi kan nyttjas för respektive samverkansbehov.<sup>8</sup> Informationsutbyte kring individen sker i första hand via digitala lösningar medan samordning kring individen kan ske både på distans och fysiskt. Även strategisk samverkan kan äga rum på distans eller via fysiska möten lokalt.



Figur 3. Illustration över Arbetsförmedlingens kanaler inklusive service- och kontaktvägar för respektive behov av samverkan.

<sup>7</sup> Se SOU 2018:43 Statliga servicekontor – mer service på fler platser, DS 2020:29 En utvecklad organisation för lokal statlig service – slutredovisning och regeringsbeslut Fi2021/02151 Uppdrag att öppna nya servicekontor.

<sup>8</sup> För närmare beskrivning av formerna för samverkansbehov se Slutredovisning Arbetsförmedlingens lokala närvaro 2020-10-23, Dnr Af-2020/0000 3708

Samverkan sker på många olika sätt och med flera olika aktörer, inte enbart kommuner och andra myndigheter. På individnivå sker det ärendespecifikt, i till exempel flerpartssamtal mellan berörda parter och aktörer när kunden är i behov av samordnade insatser. En annan typ av samverkan sker mellan flera olika politikområden på lokal, regional eller nationell nivå för att gemensamt möta samhällsutmaningar där den statliga arbetsmarknadspolitiken har en given roll.

Arbetsförmedlingen behöver tillsammans med andra utveckla nya former för samverkan och samarbete för att möta behoven på arbetsmarknaden. Inom ramen för detta arbete behöver Arbetsförmedlingen även inkludera hur projekt inom samverkan kan främjas, till exempel genom medel från Europeiska Socialfonden (ESF). Utgångspunkten är att alla aktörer ska ha rätt möjligheter att agera utifrån sina kompetensområden och att samverkan bidrar till att hela utbudet av insatser kan användas och bidra till största möjliga kund- och samhällsnytta. Det är avgörande att lyckas möta arbetsgivarnas kompetensförsörjningsbehov på arbetsmarknaden, nu och i framtiden, gemensamt med andra, även om förutsättningarna för samverkan är under förändring.

### **2.3 Ett arbetsgivarinriktat arbete i samspel med andra**

I samarbete med bland annat arbetsgivare, branschorganisationer och utbildningsväsendet spelar Arbetsförmedlingen en viktig roll för att motverka uppkomsten av bristyrken och obalanser i utbud och efterfrågan på arbetskraft. Goda relationer med arbetsgivare är centralt och behöver fortsätta att utvecklas lokalt, regionalt och nationellt. En förutsättning är en god kunskap om behoven på arbetsmarknaden.

Arbetsförmedlingens arbetsgivararbete utgår från myndighetens instruktion<sup>9</sup> och beskrivs även i myndighetens strategi för kundarbetet – digitalt först.<sup>10</sup> Ett ändamålsenligt arbetsgivarinriktat arbete ska ske likvärdigt oavsett var i landet som behoven uppstår, om service och tjänster levereras digitalt alternativt via ett personligt möte i egen eller avtalad regi. Ansatsen är att arbetsgivare ska ha god tillgång till geografiskt obunden service samt att de i kontakten med fristående aktörer erbjuds det stöd de behöver. Arbetsgivare som har svårt att finna rätt kompetens, och arbetssökande som har det svårt att ta sig in på arbetsmarknaden, erbjuds därmed stöd av Arbetsförmedlingen i såväl egen som avtalad regi. Bland annat kan arbetsgivare ges möjligheter att rekrytera från ett större och bredare urval av arbetssökande. Myndigheten främjar här mångfald och jämställdhet samt försöker motverka diskriminering i arbetslivet och en könsuppdelning på arbetsmarknaden.

Ett utökat stöd genom tjänster som erbjuds arbetssökande och arbetsgivare via fristående aktörer kan öka möjligheterna till att stötta fler arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden att komma i arbete och bättre möta upp arbetsgivarnas behov av kompetens. Fler aktörer kommer att kunna bidra till att möta upp kompetensförsörjningsbehoven på arbetsmarknaden genom att gemensamt bearbeta

<sup>9</sup> Se förordning (2007:1030) med instruktion för Arbetsförmedlingen.

<sup>10</sup> Se Strategi för kundarbetet – digitalt först, dnr Af 2020/00576430.

arbetsgivare att se potentialen hos de arbetssökande som annars kan ha svårt att etablera sig på arbetsmarknaden.

Arbetsförmedlingen kommer även fortsatt ha löpande arbetsgivarkontakter utifrån flera program och insatser och/eller subventionerade anställningar hos arbetsgivare.<sup>11</sup> Många av dessa kontakter kommer initieras och inledas av fristående aktörer för att sedan fullföljas i egen regi genom till exempel beslut om lönestöd.

Myndigheten har, som medlem i det svenska Eures-nätverket, även ett åtagande att underlätta den fria rörligheten av arbetskraft på arbetsmarknaden inom EU, EES och Schweiz genom att erbjuda Eures-tjänster till arbetsgivare och arbetssökande. Arbetsförmedlingen ska, via alla sina kontaktytor, erbjuda korrekt hantering och service av alla EU-/EES-medborgare som vill söka arbete i Sverige. I tjänsten ingår även att vara behjälplig vid rekryteringar till och från Sverige. Eures-verksamheten tillhandahåller också service i Sveriges gränsområden till Norge, Finland och Danmark. Arbetsförmedlingens Eures-verksamhet ska liksom andra tjänster vara tillgänglig genom de olika servicevägarna och ha en god geografisk spridning.

Myndigheten har dessutom kontakter med arbetsgivare kopplat till utbetalningar av stöd, arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar samt omprövningar av beslut. Notera att myndighetens kontrollarbete och arbetet mot felaktiga utbetalningar sker i enlighet med annat uppdrag i regleringsbrevet innevarande år och beskrivs inte närmare i denna redovisning.<sup>12</sup>

### 3 Bakgrund

År 2019 och 2020 var två utmanande år för Arbetsförmedlingen. Under år 2019 reducerades personalstyrkan kraftigt – med motsvarande 3 200 personer<sup>13</sup> – till följd av minskningar i myndighetens förvaltningsanslag. Minskningen av personal medförde obalanser i kompetens och resurser, geografiskt och organisatoriskt, samt en ansträngd arbetsmiljö på många håll. Dessutom hade svensk ekonomi under 2019 gått in i en avmattningsfas, med en minskad sysselsättning och ökande arbetslöshet som följd.

För att få 2019 års budget i balans behövde myndigheten hantera ett omställningsarbete och en kontorsnätsförändring i snabb takt. Den uppkomna situationen medförde utmaningar ur ett kund-, verksamhets- och samverkansperspektiv. Den snabba minskningen av personal och avvecklingen av arbetsförmedlingskontor medförde att det på många håll uppstod ett glapp i

---

<sup>11</sup> Det gäller exempelvis anställningsstöden extratjänst och introduktionsjobb, lönebidrag och skyddat arbete hos offentlig arbetsgivare som riktar sig till personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga, anvisningar gällande arbetsträning och praktik, arbetsmarknadsutbildningar och uppdragsutbildningar gällande kompetensförsörjningen på arbetsmarknaden samt programmet Särskild stödperson för introduktions- och uppföljningsstöd (SIUS).

<sup>12</sup> Se regleringsbrevsuppdrag 1. Kontrollarbete och arbetet mot felaktiga utbetalningar i Regleringsbrev för budgetåret 2021 avseende Arbetsförmedlingen.

<sup>13</sup> Avser antalet anställda oktober 2018 jämfört med januari 2020

myndighetens lokala närvaro.<sup>14</sup> Detta hade en tydlig inverkan på såväl myndighetens förmåga att erbjuda fysiska möten lokalt som att upprätthålla en väl fungerande samverkan med kommuner. Ur ett landsbygdspolitiskt perspektiv väckte myndighetens förändrade lokala närvaro dessutom av naturliga skäl starka reaktioner. Detta då Arbetsförmedlingen varit den myndighet som ensamt stått för den statliga lokala närvaron i många mindre kommuner, särskilt i gles- och landsbygd, under en längre tid.

De externa förutsättningarna förändrades därefter dramatiskt i samband med coronapandemins utbrott i början av mars 2020. Arbetsförmedlingen behövde snabbt ställa om verksamheten för att hantera en kraftigt ökad arbetslöshet och ett stort inflöde av nya arbetslösa.

Utifrån ovanstående förutsättningar har frågan om på vilka sätt myndigheten möter arbetsgivare, arbetssökande och samverkanspartners varit högaktuell för Arbetsförmedlingen och kommer så fortsatt att vara. Under 2020 har Arbetsförmedlingen som bekant lämnat två lägesbeskrivningar och en slutredovisning till regering om Arbetsförmedlingens lokala närvaro och service.<sup>15</sup> Uppdraget var att se över och säkerställa den lokala närvaron på de orter där myndigheten tidigare beslutat att avveckla kontor, något som kan ske genom egna kontor, i samarbete med kommuner eller genom statliga servicekontor.

Arbetet under föregående år resulterade i att Arbetsförmedlingen vid utgången av 2020 säkerställt möjligheter till att erbjuda förbokade fysiska möten för arbetssökande i hela landet. Detta genom fysisk närvaro i 208 av landets 290 kommuner. Antingen via egna arbetsförmedlingskontor eller via så kallade samarbetslösningar med andra, där det senare innebar ett omfattande arbete med att avtala om och etablera standardiserade lösningar för att kunna ta fysiska möten i andras eller i egna lokaler vid behov. Ett arbete som pågår fortfarande. I de kommuner där det saknas arbetsförmedlingskontor eller samarbetslösning kan fysiska möten alltså erbjudas i grannkommunen. Detta då ett närliggande kontor finns inom ett rimligt geografiskt avstånd. Värt att notera är att 72 av dessa cirka 80 kommuner redan innan kontorsnätsförändringen 2019 - 2020 saknade arbetsförmedlingskontor i kommunen.

Parallellt med ovanstående har myndigheten dessutom utökat möjligheten till att Arbetsförmedlingens kunder erbjuds allmän service lokalt genom att kundtorgsverksamheten successivt införs på SSC:s servicekontor. Vid halvårsskiftet 2021 fanns denna verksamhet vid 100 servicekontor och införandet fortsätter under året.

---

<sup>14</sup> Se de lägesbeskrivningar som lämnades in till arbetsmarknadsdepartementet 14 februari 2020 och 15 juni 2020, dnr Af-2020/0000 3708 samt Slutredovisning Arbetsförmedlingens lokala närvaro 2020-10-23, dnr Af-2020/0000 3708. Se även Redovisning Likvärdig service i hela landet 2021-06-15, dnr Af-2021/00114021 samt rapporten Perspektiv på Arbetsförmedlingens lokala närvaro, dnr Af-2021/0019 5247.

<sup>15</sup> Detta i enlighet med uppdraget i regleringsbrevet 2020. Se de lägesbeskrivningar som lämnades in till arbetsmarknadsdepartementet 14 februari 2020 och 15 juni 2020, dnr Af-2020/0000 3708 samt Slutredovisning Arbetsförmedlingens lokala närvaro 2020-10-23, dnr Af-2020/0000 3708.

Under arbetets gång har det blivit allt tydligare att myndighetens förmåga att ge likvärdig service till arbets sökande och arbetsgivare i hela landet handlar om mer än enbart en fysisk lokal närvaro. Det handlar i högsta grad också om tillgången till andra servicevägar såsom digitala tjänster, distansservice och tjänster i avtalad regi samt genom samarbete med kommuner och andra aktörer. Det snabbt ökande nyttjandet av digitala tjänster och personliga distansmöten med anledning av coronapandemin understryker vikten av en fortsatt utveckling av dessa servicevägar. Dels för att myndigheten ska kunna hantera större volymer av ärenden, dels för att de kunder som har behov av mer stöd och personliga möten i större utsträckning ska ha större tillgång till service digitalt eller via distansmöten.

I den redovisning som lämnades in till Regeringskansliet den 15 juni 2021<sup>16</sup> framgår att Arbetsförmedlingens fortsatta arbete med att säkerställa en likvärdig service i hela landet tydligt utgår ifrån myndighetens strategiska inriktning<sup>17</sup> och strategi för kundarbete<sup>18</sup>, vilka beslutades under hösten 2020. Genom en ändamålsenlig användning av myndighetens samlade resurser och ett förbättrat samspel med andra aktörer kan ett sammanhållet stöd till arbets sökande och arbetsgivare erbjudas. Arbetsförmedlingen går mot en mer geografiskt obunden tillgänglighet och service med lokal och regional förankring. Det är flera delar som tillsammans ger en likvärdig service i hela landet och vad som utgör en lokal närvaro håller just nu på att omdefinieras. Samtidigt sker en fortsatt utveckling av samverkan med kommuner i en ny kontext, regionala aktiviteter som främjar en god kunskap om arbetsmarknaden samt en omformning av myndighetens arbetsgivararbete i samspel med fristående aktörer.

## 4 Tillgänglighet avseende kontakter och möten med myndigheten

Det är med hjälp av tjänster som levereras i Arbetsförmedlingens samtliga kanaler som myndigheten säkerställer en tillgänglig service och ett ändamålsenligt stöd till arbets sökande och arbetsgivare. För att säkra leveranser av service och stöd på kort och lång sikt utgår myndighetens arbete ifrån vad som behöver utvecklas och erbjudas inom ramen för så kallade kundleveransområden.<sup>19</sup> Kundleveransområdena utgår från myndighetens uppdrag och de uppgifter som framgår av den författning<sup>20</sup> som anger formerna för att bedriva den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

<sup>16</sup> Se Redovisning Likvärdig service i hela landet 2021-06-15, dnr Af-2021/00114021.

<sup>17</sup> Se Strategiska inriktning 2026, dnr Af-2020/0012 1748.

<sup>18</sup> Se Strategi för kundarbetet – digitalt först, dnr Af 2020/00576430.

<sup>19</sup> Kundleveransområden är tvärfunktionella och syftar till att skapa ett effektivt samarbete mellan de olika verksamhetsdelar och kanaler som gemensamt bidrar till en sammanhållen arbetsförmedlingsservice och en likvärdig service i hela landet. De fyra kundleveransområdena är: "Skriva in, planera och bedöma", "Utforma och vägleda", "Rusta och matcha" och "Rehabilitera till arbete".

<sup>20</sup> Se Förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

Inom Arbetsförmedlingens kundleveransområden tillhandahålls tjänster till kunder som levereras i olika kanaler. Kanalerna delas in i tre olika typer:

- Kanaler i egen regi: avser digitala tjänster, digital infrastruktur för flera aktörer<sup>21</sup>, personligt distansmöte, lokalt personligt möte (till exempel på arbetsförmedlingskontor och vid egna kundtorg så länge de finns kvar i egen regi).
- Kanaler i avtalad regi: avser fristående aktörer (upphandlade enligt LOV<sup>22</sup> eller LOU<sup>23</sup>), servicekontor som erbjuder kundtorgstjänst i SSC:s regi, Samhall och dylikt.
- Externa kanaler (samverkans- och samarbetspartners): avser samverkan med kommuner, Försäkringskassan och andra myndigheter som erbjuder stöd till den enskilde, till exempel Tillväxtverket, samt samverkan inom ramen för samordningsförbunden (Finsam) och olika projekt. Det avser även samarbeten med ideella organisationer och folkhögskolor.

Det arbete som pågår i kundleveransområdena samordnas av ett så kallat kundleveransforum. I kundleveransforumen, finns representanter från olika verksamhetsdelar inom myndigheten. Under året har ett forum för respektive kundleveransområde etablerats.<sup>24</sup>

I och med etableringen av kundleveransforumen kan Arbetsförmedlingen arbeta mer processororienterat. Genom att utveckla och styra processer utifrån myndighetens målsättningar, kundbehov och effektivitetskrav kan många fördelar uppnås i Arbetsförmedlingens verksamhet. Det återstår dock mycket arbete innan myndigheten fullt ut har utvecklat ett processororienterat arbetssätt.

I takt med att Arbetsförmedlingen utvecklar de digitala tjänsterna, service på distans samt säkerställer lokalt och regionalt stöd i samarbete med fristående aktörer skapas förutsättningar för att erbjuda stöd och service oberoende av geografiskt läge. Arbetsförmedlingen behöver i samarbete med fristående aktörer ha en fortsatt god kunskap om den lokala och regionala arbetsmarknaden samtidigt som tjänster levereras mer geografiskt obundet.

#### **4.1 Genom effektiva flöden säkerställs ett sammanhållet stöd till arbetssökande och arbetsgivare**

Med tydligt definierade och enhetliga kundflöden, inklusive bakomliggande verksamhetsprocesser, för såväl arbetssökande som arbetsgivare kan Arbetsförmedlingen säkerställa att service och stöd finns för arbetssökande och

---

<sup>21</sup> Se Arbetsförmedlingens åiterrapport om Digital infrastruktur för livslångt lärande - regeringens samverkansprogram 2019 – 2022, dnr Af-2021/0025 9083-56) för mer information.

<sup>22</sup> Avser lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

<sup>23</sup> Avser lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU).

<sup>24</sup> Ett forum för respektive kundleveransområde som är följande: "Skriva in, planera och bedöma", "Vägleda och utbilda", "Rusta och matcha" och "Rehabilitera till arbete".



arbetsgivare i hela landet. Arbets sökande och arbetsgivare ska i interaktionen med Arbetsförmedlingen erbjudas en sammanhållen process och ett samordnat stöd genom myndighetens olika kanaler.

I syfte att säkra leveranser av service och stöd genomför Arbetsförmedlingen en kartläggning av kundflödena. Kartläggningen bidrar till ökad förståelse för kundens möjliga vägar genom Arbetsförmedlingens tjänster, kanaler och servicevägar. Det ger även bättre bedömningsunderlag avseende hur service och stöd på bästa sätt kan utvecklas på ett enhetligt sätt i landet. Pågående kundflödeskartläggning har således som mål att säkra stödet till arbets sökande och möjliggöra en likvärdig service genom att uppmärksamma utbud av tjänster, tydliggöra ansvar, effektivisera verksamheten, och öka myndighetens produktionskapacitet.

Under våren 2021 har två kundflöden, ”Kunden skriver in sig och börjar söka jobb” samt ”Få extra stöd”, kartlagts på flödesnivå där kartläggningen visar kundens interaktion med myndigheten i sin resa till arbete eller studier, det vill säga vad som händer ”på scen”. För att analysera och skapa större kunskap i de kundflöden som är framtagna behöver Arbetsförmedlingen i nästa steg också kartlägga de interna verksamhetsprocesserna som är kopplade till de steg kunden tar i interaktion med myndigheten, det vill säga det som händer ”bakom scen”.<sup>25</sup>

Genom en sådan processkartläggning kan myndigheten än bättre vidta enhetliga åtgärder som förbättrar ett samordnat stöd till arbets sökande och underlättar för Arbetsförmedlingen att utföra de uppdrag som åligger myndigheten. Förutsättningar som gemensam processtruktur, tydligt ansvar för delarna av stödet och processförvaltning är viktiga för att nå enhetlighet i Arbetsförmedlingens verksamhet samt för att erbjuda rätt service och stöd utifrån de eventuella hinder som kunderna upplever. Arbetet med att skapa en gemensam processtruktur och på så sätt arbeta enhetligt med uppdraget och kunden i centrum pågår. Arbetet kommer accelerera under hösten 2021.

## 4.2 Tydligare kontaktvägar för kunder och samverkanspartners

Arbetsförmedlingen har under 2021 förbättrat informationen på myndighetens webbplats så att kontaktvägar för kunder och andra aktörer på arbetsmarknaden tydliggörs. En specifik och anpassad kontaktinformation underlättar för arbets sökande, arbetsgivare, fristående aktörer och samverkanspartners.

Dessutom har presentation av förväntade kötider till myndighetens nationella telefoningångar tagits fram till kontaktinformationen på webbplatsen. Ny funktionalitet är under utveckling för att arbets sökande och arbetsgivare enkelt ska hitta till servicekontor och arbetsförmedlingskontor vid behov samt guidas till vilket kontor som kan erbjuda efterfrågad hjälp. En översyn görs också över hur myndigheten effektivt kan styra till adekvata kontaktvägar, via kontaktinformation på

---

<sup>25</sup> Kvantitativa data i form av antal beslut och ledtider mellan stegen i kundens flöde kombinerat med kvalitativa data som visar på kundens upplevelser och behov i interaktion med Arbetsförmedlingen behöver kopplas till de processer som ska kartläggas.

webbplatsen och externa sökfunktioner. All utveckling av webbplatsen sker i löpande dialog med myndighetens användare, det vill säga med både kunder och andra aktörer.

Givetvis kommunicerar och tydliggör Arbetsförmedlingen också kontaktvägarna till myndigheten i dialog och i kontakter med kunderna och andra aktörer på arbetsmarknaden.

### 4.3 Tillgänglighet till digitala tjänster

Arbetsförmedlingen ser i likhet med samhället i stort en ökad efterfrågan på och intresse för att använda digitala tjänster. Kunderna har förväntningar att själva kunna styra hur och när de tar del av myndighetens service. Ett brett digitalt serviceutbud är en avgörande förutsättning för att tillgängliggöra myndighetens service likvärdigt över hela landet. Utvecklingen av det digitala serviceutbudet kommer därför att fortsätta och nya digitala lösningar tillkommer löpande. Mot bakgrund av tidigare redovisning redovisas här hur Arbetsförmedlingens tillgänglighet och service digitalt utvecklas under året generellt, och för kunder med funktionsnedsättning och/eller i behov av språkstöd mer specifikt.<sup>26</sup>

#### 4.3.1 Nyttjandet av digitala tjänster

På Arbetsförmedlingens webbplats finns idag en stor mängd öppen information, tjänster och erbjudanden som arbetssökande och arbetsgivare samt andra aktörer har tillgång till. Under 2020 var det 88,4 miljoner besök på webbplatsen vilket innebär en ökning med 164 procent från 2019, sidvisningarna ökade med 278 procent till 528 miljoner under samma period. Statistiken visar att webbplatsen är etablerad som den primära kanalen för kontakt med myndigheten.

Ett utökat digitalt utbud av självservice-tjänster bidrar till att kunderna hanterar fler ärenden via webbplatsen. Många av de digitala tjänsterna underlättar inte bara kontakten med Arbetsförmedlingen utan ger kunden egenmakt och möjlighet att enkelt lösa sina uppgifter utan att behöva ringa eller besöka Arbetsförmedlingen. Tjänsterna bidrar också till att skapa utrymme för myndigheten att hjälpa fler kunder med andra ärenden genom personliga möten på distans eller lokalt.

#### *Att anmäla sig som arbetslös*

Drygt 90 procent av de som skriver in sig på Arbetsförmedlingen gör det, samt bokar sitt första möte med myndigheten, digitalt. Andelen har legat stabilt under lång tid och bedöms inte kunna öka så mycket mer utifrån en uppskattning av hur stor andel av de som skriver in sig som kan använda e-legitimation. Arbetssökande som inte har e-legitimation kan skicka in ett underlag för inskrivning för att förenkla processen

---

<sup>26</sup> Säkerheten i de digitala tjänsterna medger i dagsläget inte hantering av skyddade personuppgifter. Därför har ingen digital utveckling gjorts avseende ökad tillgänglighet och service digitalt för kunder med skyddade personuppgifter. Myndigheten har dock andra pågående initiativ inom området avseende att ta fram kompetensutvecklingsinsatser internt rörande hantering av ärenden som involverar skyddade personuppgifter, processkartläggningar rörande kundflöden samt cyber- och informationssäkerhet.

när de sedan besöker Arbetsförmedlingen lokalt för att legitimera sig och blir inskrivna.

De arbetssökande som vet att de ska påbörja en anställning eller studier inom tre månader erbjuds möjligheten att ta del av Arbetsförmedlingens tjänster i ett helt digitalt kundflöde. I dagsläget är det i genomsnitt 7 procent av de nyinskrivna arbetssökande som tar del av tjänsten.<sup>27</sup> Tillgång till självserviceflödet ska utökas så att fler arbetssökande kan nyttja detta.

#### *Att ta del av tjänster via Mina sidor*

Via tjänsten Mina sidor kan den arbetssökande följa sina ärenden, komma vidare i frågor och enkelt komma åt andra digitala tjänster.<sup>28</sup> Aktivitetsrapporteringen och den arbetssökandes planering är två tjänster som nås via Mina sidor och som berör i stort sett alla inskrivna arbetssökande. Cirka 97 procent lämnar idag in sin aktivitetsrapport digitalt. Även bland de arbetssökande som för vissa ärenden kan vara i behov av personligt möte finns en hög digitaliseringsgrad beträffande aktivitetsrapporteringen. För de som endast har förgymnasial utbildning (och därför i många fall kan antas stå längre ifrån arbetsmarknaden) är motsvarande andel 93 procent. Även för de som har en funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga är andelen 93 procent. För utrikes födda är motsvarande andel 96 procent.

Via Mina sidor finns även Mina profiler som är en tjänst som kan nyttjas oavsett om individen är inskriven som arbetssökande på Arbetsförmedlingen eller inte. I tjänsten går att skapa en eller flera profiler som kan publiceras för arbetsgivare och på så vis matchas mot arbetsgivare som söker arbetskraft var som helst i landet. Det finns även en funktion där det går att skapa bevakningar på annonser som matchar den egna profilen. De matchade annonserna skickas automatiskt till den arbetssökande via e-mejl. Antalet publicerade profiler ökar med ca 4 000–5 000 per månad. I dagsläget finns cirka 330 000 publicerade profiler och cirka 70 000 användare har valt att få bevakningsmejl på annonser som matchar. Det går även att välja att publicera sin profil på Eures-portalen där arbetsgivare i Europa söker arbetskraft.

#### *Platsbanken*

Platsbanken som finns på Arbetsförmedlingens webbplats möjliggör tillgång till samma annonser oberoende var i landet den arbetssökande bor. Det går att söka fram annonser utifrån specifika yrken, arbetstid, geografi och bransch. Under 2020 var det 60,7 miljoner besök i Platsbanken och redan under de åtta första månaderna 2021 var besöksantalet 61 miljoner.<sup>29</sup>

#### *Snabbintervjuer via video för geografiskt obundna rekryteringar*

Snabbintervjuer är en rekryteringstjänst för arbetsgivare som underlättar matchningen oavsett var arbetsgivaren och arbetssökande finns i landet. Tjänsten ger ett bra stöd att rekrytera från olika platser i landet och den har framgångsrikt använts

<sup>27</sup> Andelen nyinskrivna arbetssökande som tar del av en helt digital service baseras på den genomsnittliga andelen av de som skriver in sig varje månad.

<sup>28</sup> Vilka tjänster beror på om den arbetssökande är inskriven på Arbetsförmedlingen eller ej.

<sup>29</sup> Källa: Arbetsförmedlingen. Antalet besök på Platsbanken avser samtliga besök och inte unika sådana.

vid exempelvis rekrytering av säsongspersonal till skidorter. I maj 2021 släpptes en ny förbättrad version av tjänsten. Till och med kvartal två 2021 har 2 401 intervjuer genomförts via tjänsten.

### *Digital karriärvägledning*

Digitala lösningar för insatser som syftar till att motivera och vägleda individen till studier blir allt viktigare. De digitala karriärvägledningstjänsterna utvecklas bland annat för att de ska kunna vara tillgängliga på andras webbplatser. Detta för att fler aktörer ska kunna nyttja myndighetens tjänster samt att kunderna ska kunna hitta dem utan att besöka Arbetsförmedlingens webbplats. Under 2020 hade tjänsten cirka 220 000 besökare per månad.

Den digitala karriärvägledningen erbjuder en möjlighet att boka ett personligt distansmöte med Arbetsförmedlingen för att fördjupa sig i resultatet från tjänsterna och i eventuella följdfrågor. Arbetsförmedlingens digitala tjänster inom området karriärvägledning översätts också till flera språk och anpassas med information om den lokala och regionala arbetsmarknaden.

### *Arbetsförmedlingens playtjänst*

Arbetsförmedlingens playtjänst innehåller poddar, webinarier, filmer och kurser som riktar sig till arbetssökande och arbetsgivare men är tillgängliga för alla.<sup>30</sup> Playtjänsten har hittills i år haft cirka 460 500 unika nedladdningar och visningar.<sup>31</sup> Deltagande i webinarier sker via mobil, dator eller surfplatta, och de går att se i direktsändning eller i efterhand. Ett arbete med att tillgänglighetsutforma allt material pågår. Exempelvis finns i nuläget 10 olika webinarier på teckenspråk, och pedagogiken i webinarierna har anpassats utifrån en syntolkningsaspekt. Alla webinarier och poddavsnitt som har publicerats efter den 27 september 2020 textas på originalspråket. Ett urval av webinarier textas dessutom på andra språk.

Under 2021 har fokus varit att starta en serie av webinarier som behandlar arbetslivsinriktad rehabilitering. Serien riktar sig till både arbetssökande och arbetsgivare och tar upp ämnen såsom att vara arbetstagare och att ha en funktionsnedsättning eller att komma tillbaka till arbetslivet efter en längre tid av sjukfrånvaro.

Arbetssökande har även erbjudits geografiskt obundna digitala starta-eget-mässor i samverkan mellan flera myndigheter. Mässorna har skapats genom en kombination av webinarier och snabbintervjuer, i syfte att stimulera arbetssökande att starta eget. Arbetsförmedlingen fortsätter också att erbjuda den årliga digitala Fjällmässan där de största aktörerna informerar om lediga arbeten i fjällen inför säsongen och genomför digitala snabbintervjuer.

Ett projekt för nyanlända med högst förgymnasial utbildning har påbörjats i samverkan med Länsstyrelserna Stockholm och Södermanland samt Strängnäs

---

<sup>30</sup> Se [Arbetsformedlingenplay.se](https://arbetsformedlingenplay.se)

<sup>31</sup> Källa: Arbetsförmedlingen. Avseende antalet unika nedladdningar och visningar på webinarier, filmer eller poddar som under perioden januari till och med juli 2021 uppgick till 460 466 stycken.

kommun. Projektet syftar till att tidigarelägga kopplingar till arbete och studier hos målgrupper som står längre från arbetsmarknaden och/eller behöver stärka sin förmåga till studier. Inom ramen för projektet produceras filmer om utbildning och arbetsmarknad. Filmerna är framtagna med en särskild pedagogik och med ett kompletterande pedagogiskt material, båda anpassade för svenska för invandrare (SFI).

*Digitala tjänster inom arbetslivsinriktad rehabilitering är under utveckling*  
Arbetet med att digitalisera tjänster avseende arbetslivsinriktad rehabilitering har inletts under 2021 med målet att utforma självservice-tjänster för arbetssökande med behov av extra stöd. Under våren har konceptarbete pågått och tre möjliga tjänster utvärderas nu utifrån teknisk och juridisk genomförbarhet inför det fortsatta arbetet:

- ”Signera samtycke till att Arbetsförmedlingen registrerar uppgift om funktionsnedsättning” – syftar till att snabba upp och underlätta hanteringen av dokumentation kring individens förutsättningar.
- ”Förberedelse inför personligt distansmöte” – syftar till att förbereda och underlätta för arbetssökande som har svårt att uttrycka sina behov i samtal med andra, inför ett distansmöte med Arbetsförmedlingen.
- ”Ansöka om hjälpmedel” – syftar till att digitalisera processen för att ansöka om arbetstekniska hjälpmedel för både arbetssökande och arbetsgivare.

#### **4.3.2 Tillgänglighetsdesign och tillgänglighetsutformning**

I enlighet med lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service designar och utformar myndigheten de digitala tjänsterna så att ingen ska hindras från att använda digital service på grund av funktionsnedsättning.

När det gäller frågan om tillgänglighet till digital service via arbetsformmedlingen.se har myndigheten arbetat målmedvetet med tillgänglighetskrav både före och efter att lagen om tillgänglighet till digital service börjat gälla. Detta är ett kontinuerligt arbete och ingår som en del av myndighetens modernisering, då såväl webbplatsen som de digitala tjänsterna ständigt utvecklas.

##### *DIGG:s granskningsrapport för 2021*

I den granskning som utförts av Myndigheten för Digital förvaltning (DIGG) har Arbetsförmedlingen redovisat 109 poäng och är därmed ”underkänd” i enlighet med den metodik som granskningen använt sig av.<sup>32</sup> Arbetsformmedlingen.se är en stor webbplats med mycket innehåll. Enligt DIGG:s granskning återfinns delvis brister i egenutvecklade tjänster som myndigheten därmed själv kan åtgärda. Utöver detta finns brister i produkter myndigheten köpt in tidigare, och som integrerats i webbplatsen. Arbetsförmedlingen har sedan DIGG släppte granskningsrapporten i maj 2021 arbetat med att åtgärda bristerna och kommer att fortsätta under hösten med målsättningen att nå ”godkänd nivå” till årsskiftet.

---

<sup>32</sup> [Se DIGG:s tillsyn av webbtillgängligheten på ett antal offentliga aktörers webbplatser](#)

*Information på andra språk än svenska*

Arbetsförmedlingen utreder frågan om hur service på andra språk än svenska kan erbjudas arbetssökande. Ett arbete pågår inom myndigheten för att forma en policy avseende detta. Som stöd i arbetet med att utveckla tillgängliga digitala tjänster och tillgänglig självservice utformas verksamhetsstöd avseende legala och tekniska aspekter av att erbjuda digital service.

*Rutiner och arbetssätt inom ramen för design och utformning*

Arbetsförmedlingen har rutinbeskrivningar för hur arbetet med digital tillgänglighet ska bedrivas. Exempelvis framgår hur myndigheten tillämpar klarspråk i innehåll och texter samt hur användnings- och tillgänglighetstester ska gå till för personer med såväl syn- eller hörselnedsättning som med motoriska och/eller kognitiva funktionsnedsättningar.

*Vikten av att uppmuntra och stärka arbetssökande i deras digitala kompetens*

Undersökningar visar att arbetsgivare ofta förutsätter och värderar digital kompetens hos sina arbetstagare.<sup>33</sup> Arbetsförmedlingen har därför en viktig uppgift att även stärka arbetssökandes digitala kompetens, för att på så sätt förbättra förutsättningarna för matchning på arbetsmarknaden. Arbetsförmedlingen uppmanar därför nya kunder att ta del av innehållet på utbildningsplattformen Digitalajag.se.<sup>34</sup> Myndigheten har även i utformandet av avtalade tjänster säkerställt att fristående aktörer ska erbjuda stöd och aktiviteter som stärker arbetssökandes digitala kompetens.

#### 4.4 Tillgänglighet till distansservice

En fortsatt utveckling av distansservice inklusive personligt distansmöte per telefon ökar tillgängligheten och förmågan till att erbjuda personligt stöd likvärdigt i hela landet. Fler och fler arbetsgivare och arbetssökande kan ta del av en geografiskt obunden service per telefon eller chatt vilket är efterfrågat. För ärenden av informativ eller orienterande art finns Arbetsförmedlingen tillgänglig på en nationell telefonlinje (0771-416 416 för arbetssökande och 0771-508 508 för arbetsgivare).

Till och med augusti 2021 har Arbetsförmedlingen under året hanterat 1 060 000 telefonsamtal från arbetssökande, 85 000 samtal från arbetsgivare, 230 000 inkommande chattar samt 260 000 planeringssamtal via de nationella ingångarna.<sup>35</sup> Detta kan jämföras med att Arbetsförmedlingen under helåret 2020 hanterade 1 250 000 inkommande telefonsamtal, 270 000 inkommande chattar och 380 000 planeringssamtal via de nationella ingångarna.<sup>36</sup> Inkommande samtal via den nationella telefonlinjen har ökat markant de senaste åren och har alltså under 2021 nyttjats än mer. Ökningen har även förstärkts av en ökad efterfrågan på myndighetens tjänster på grund av konsekvenserna av pågående pandemi.

<sup>33</sup> Se Arbetsförmedlingens [Sifo-undersökning](#) och Omvärldsrapport 2021, dnr Af-2020/0051 1254

<sup>34</sup> Se [www.digitalajag.se](http://www.digitalajag.se)

<sup>35</sup> Källa: Arbetsförmedlingens statistik avseende inkommande samtal, chattar och planeringssamtal t.o.m. augusti 2021.

<sup>36</sup> Källa: Arbetsförmedlingens statistik avseende inkommande samtal, chattar och planeringssamtal t.o.m. kvartal 4 2020.

Utvecklingen innevarande år pekar tydligt på att de nationella ingångarna tillsammans med webbplatsen utgör viktiga kontaktvägar in till myndigheten.

Arbetsförmedlingen fattar idag också i ökande omfattning beslut om insatser och stöd via personligt distansmöte. Beslut om bland annat nystartsjobb samt matchningstjänsterna stöd och matchning och rusta och matcha kräver således inget fysiskt besök hos Arbetsförmedlingen lokalt. Fler och fler ärenden av detta slag kan i enlighet med kundernas förväntan hanteras inom ramen för den geografiskt obundna servicen per telefon och personligt distansmöte.

Dessutom kan arbetssökande som är inskrivna i etableringsprogrammet få service på arabiska, engelska, persiska, somaliska och tigrinja via telefon (0771 - 860 100 för arbetssökande som omfattas av etableringsinsatser). Behovet av utökad tillgänglighet rörande tolk och förbättrad talsvarsfunktion för de arbetssökande som är i behov av språkstöd är påtagligt. Utvecklingsinitiativ för att erbjuda tolk på distans via de nationella telefoningångarna pågår. I ett första steg förstärker nu myndigheten den telefonlinje som finns nationellt mellan Arbetsförmedlingen och SSC för att än bättre stötta de kunder som besöker servicekontoren och är i behov av språkstöd. Ett ytterligare led i att förbättra service och stöd till arbetssökande gemensamt med servicekontoren är att möjliggöra för kunder utan e-legitimation att ta del av fler digitala tjänster genom identifiering med hjälp av sms-verifiering.

Ambitionen är att möjliggöra för fler och fler kunder med e-legitimation att kunna kontakta Arbetsförmedlingen och utträta sina ärenden via telefon. Samtidigt brottas myndigheten med att de genomsnittliga väntetiderna till de nationella telefoningångarna är för långa.<sup>37</sup> Arbetsförmedlingen arbetar därför löpande med att minska dessa. Detta genom att effektivisera bemanningsplaneringen och ärendeflödena mellan de olika servicevägarna.

Enhetliga rutiner finns för de ärenden som kan behöva förflyttas mellan servicevägarna personligt distansmöte och lokalt personligt möte. För att förenkla hanteringen har myndigheten under året successivt implementerat ett förenklat sätt att fördela arbetsuppgifter mellan organisationsdelar och kanaler i egen regi. Detta via kontaktcenter Telia ACE.

## 4.5 Tillgänglighet till fysiska möten via tre ben

Även om tillgängligheten till den geografiskt obundna servicen ökar och är obegränsad när det gäller den geografiska räckvidden så finns det fortfarande behov av fysiska möten för vissa av Arbetsförmedlingens kunder runt om i landet. En utökning av digitala tjänster och den service som erbjuds på distans har dock minskat behovet av fysiska möten lokalt. Den pågående utbyggnaden av tjänster och service i avtalad regi innebär i sin tur en förändring av formerna för de lokala fysiska möten

---

<sup>37</sup> Arbetsförmedlingen har fått viss kritik för att det ibland kan ta lång tid att komma i kontakt med myndigheten via telefon. Se Riksrevisionens rapport Var god dröj, myndigheterna digitaliserar – service till enskilda som inte kan eller vill vara digitala (RiR 2021:8), där genomsnittliga väntetider vid Arbetsförmedlingens nationella telefoningång för 2020 framgick.

som det fortfarande finns behov av. Spontana möten för allmän service är under införande på servicekontoren och allt fler av myndighetens tjänster erbjuds av fristående aktörer. Själva definitionen av vad som utgör lokal närvaro är därmed under förändring.

Arbetsförmedlingens lokala närvaro består av tre huvudsakliga delar:

- Spontana möten vid servicekontor: avser Arbetsförmedlingens möjlighet att genom införandet av kundtorgstjänst vid såväl befintliga som nytillkomna statliga servicekontor erbjuda Arbetsförmedlingens kunder att ta del av allmän service via spontana möten runt om i landet.
- Förbokade fysiska möten i egen regi: avser Arbetsförmedlingens möjlighet att erbjuda behovsprövade förbokade fysiska möten vid myndighetens egna arbetsförmedlingskontor och vid etablerade samarbetslösningar med andra.
- Förbokade fysiska möten och aktiviteter i avtalad regi: avser Arbetsförmedlingens möjlighet att erbjuda tjänster, exempelvis rustande och matchande tjänster, genom fristående aktörer runt om i landet.

En god geografisk räckvidd och tillgänglighet ska finnas för alla tre delar. Arbetsförmedlingen beaktar därför geografisk spridning och tillgänglighet, inklusive närhet och resvägar såväl inom som mellan kommuner, vad gäller en ändamålsenlig fysisk närvaro. Exempelvis tas hänsyn till att en FA-region<sup>38</sup> utgör ett naturligt pendlingsområde och att det finns givna centralorter inom en kommun alternativt inom en eller flera kommunkluster. Inom ramen för FA-regionerna finns både servicekontor, egen form av lokal närvaro och fysiska leveransadresser hos fristående aktörer. Vad gäller avtalade tjänster bevakar och utvecklar myndigheten de möjliga vägar som finns för att säkra leverans i glest befolkade delar av landet.

#### **4.5.1 Spontana fysiska möten vid servicekontor**

Kunder som vill besöka Arbetsförmedlingen utan förbokad tid och för allmän service kan göra det på de statliga servicekontoren. Det säkerställer Arbetsförmedlingen genom avtalad servicesamverkan med SSC.<sup>39</sup> Denna möjlighet till så kallad kundtorgstjänst vid servicekontor innebär att kunderna kan få nedanstående lokala service på flera platser runt om i landet. Kunden behöver inte boka tid och får hjälp med att:

- använda Arbetsförmedlingens tjänster på webben
- skriva in sig på Arbetsförmedlingen
- aktivitetsrapportera

---

<sup>38</sup> Med FA-region avses Sveriges funktionella analysregioner.

<sup>39</sup> Servicesamverkan är ett avtalat samarbete mellan Arbetsförmedlingen och Statens servicecenter (SSC). På SSC:s servicekontor får kunderna även vägledning i tjänster från Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket.



- använda datorer för självservice
- hämta och fylla i blanketter
- lämna in blanketter och intyg
- vid behov förmedlas en kontakt med en arbetsförmedlare

I takt med att fler servicekontor etableras ute i landet främjas också möjligheten för Arbetsförmedlingens kunder att få ta del av kundtorgstjänst på ytterligare platser runt om i landet. Arbetsförmedlingen ställer sig därför mycket positiva till regeringens beslut om att öppna nya servicekontor på fler platser under åren 2022 och 2023.<sup>40</sup>

Nuvarande införande av kundtorgstjänst vid SSC pågår enligt plan, och i enlighet med regeringens intentioner. Fler och fler statliga servicekontor har tagit över delar av den service som Arbetsförmedlingen erbjuder på sina kundtorg. Hittills i år har servicekontoren hanterat cirka 16 000 besök/ärenden per månad som rör Arbetsförmedlingens kunder.<sup>41</sup> Från och med oktober 2021 erbjuder 104 servicekontor denna allmänna service som är uppskattad av kunderna, bland annat för servicekontorens generösare öppettider, kundbemötande och stöd samt möjligheten att hantera flera myndighetsärenden på en och samma gång.<sup>42</sup> Under resterande del av 2021 och i inledningen av 2022 övergår servicen på Arbetsförmedlingens kundtorg till servicekontor på ytterligare 16 platser.<sup>43</sup> Vid ingången av 2022, efter att kundtorgstjänst även är införd vid servicekontoren i storstäderna och i Gävle, kommer samtliga av SSC:s 120 servicekontor<sup>44</sup>, i 110 kommuner, erbjuda allmän service via spontana möten och någon kundtorgsverksamhet i egen regi kommer inte att finnas kvar. Se bilaga 1 för illustration och sammanställning av var Arbetsförmedlingens kundtorgstjänst i avtalad regi erbjuds i landet. Av bilagan framgår även de 28 nya servicekontor som är planerade att öppna 2022 och 2023 vilket innebär att kundtorgstjänst vid SSC kan erbjudas i ytterligare 15 kommuner i landet.

#### **4.5.2 Förbokade fysiska möten vid arbetsförmedlingskontor och samarbetslösningar med andra**

Kunder som inte kan att hantera sitt ärende via den geografiskt obundna servicen, via telefon- eller mejlkontakt med den lokala arbetsförmedlingsenheten eller via besök

---

<sup>40</sup> Se regeringsbeslut Fi2021/02151 Uppdrag att öppna nya servicekontor.

<sup>41</sup> Källa: SSC:s besöksstatistik för januari - augusti 2021 visar att servicekontoren hanterade cirka 127 000 besök/ärenden rörande Arbetsförmedlingens kunder.

<sup>42</sup> Källa: SSC:s kundundersökning juni 2021 som visar att besökarna är mycket nöjda med sitt besök på servicekontoret. Resultatet i Nöjd Kund Indexet (NKI) uppgår till 93 på skalan 0 till 100. Sett till enbart Arbetsförmedlingens kunder uppgår resultatet till 94. 97 procent av Arbetsförmedlingens kunder anser att de fått den hjälp de behövde. 96 procent anser att de fått ett bra bemötande och hjälp inom rimlig tid. Resultaten är i nivå med resultaten för de övriga samverkansmyndigheterna.

<sup>43</sup> Enligt nuvarande plan kommer servicekontoren i kommunerna Botkyrka, Gävle, Göteborg, Haninge, Stockholm, Sundbyberg och Södertälje erbjuda kundtorgstjänst i SSC:s regi efter oktober 2021. Av de som återstår (16 stycken servicekontor i 7 kommuner) kommer befintligt servicekontor i Gävle samt ett nytt kontor i Malmö och i Göteborg erbjuda tjänsten först i början av 2022.

<sup>44</sup> Avser SSC:s nuvarande 117 servicekontor och tre planerade servicekontor i storstäderna Göteborg, Malmö och Stockholm.

på ett servicekontor erbjuds fysiska möten med Arbetsförmedlingen. Bedömning om behov av förbokade fysiska möten görs i direktkontakt med kunden och erbjuds vid arbetsförmedlingskontor och/eller samarbetslösningar med andra.<sup>45</sup> Förbokade fysiska möten kan också vara aktuella på en arbetsplats. Detta i samband med planering och uppföljning av arbetsplatsförlagda aktiviteter eller subventionerade anställningar.<sup>46</sup>

Just nu pågår ett arbete inom myndigheten som syftar till att förtydliga vad det lokala stödet består i. Detta inkluderar också ett förtydligande av när det kan vara befogat med förbokade fysiska möten, respektive när ärendet på ett smidigare sätt kan hanteras digitalt eller på distans. Det förbokade fysiska mötet är främst aktuellt för de kunder som har behov av mycket stöd i sitt arbetssökande. Ofta handlar det om arbetssökande inom etableringsuppdraget eller individer som har behov av arbetslivsinriktad rehabilitering och som frekvent kan ha behov av koordinerade insatser i samverkan med kommuner och andra myndigheter. Det är dock viktigt att påpeka att även dessa kunder med fördel kan få hjälp med många av sina ärenden via andra servicevägar än det fysiska mötet. Det är därför av stor vikt att Arbetsförmedlingen kan skapa en tydlighet kring vilka servicevägar som är mest ändamålsenliga för olika typer av ärenden. Den utveckling som sker av myndighetens webbplats, vilket beskrivits närmare i avsnitt 4.2, är också en viktig del i detta arbete.

I sammanhanget bör även nämnas att Arbetsförmedlingen undvikit att genomföra förbokade fysiska möten under stora delar av 2020 och 2021 för att minimera smittspridning i samband med coronapandemin. Detta i enlighet med regeringens uppdrag till statliga myndigheter att under pandemin se till att anställda har kunnat arbeta hemifrån i så hög omfattning som möjligt. Förberedelse för framtida arbetssätt pågår och en successiv återgång till arbetsplatserna kommer ske givet dessa arbetssätt och i enlighet med lättade restriktioner. Hittills i år, avser januari till augusti 2021, har myndigheten genomfört cirka 65 000 fysiska möten. Det innebär cirka 8 200 besök per månad, vilket kan jämföras med i genomsnitt cirka 60 000 besök per månad vid ingången av 2020.<sup>47</sup> Kunderna erbjuds därmed förbokade personliga möten främst via telefon eller videolänk, även lokalt.

Utgångspunkten är att Arbetsförmedlingen i normalfallet kan erbjuda förbokade fysiska möten, vid behov och i egen regi, vid 88 fast bemannade kontor, 24 kontor som Arbetsförmedlingen reser till samt 106 möjliga samarbetslösningar med SSC och/eller kommuner. Under våren 2021 har Arbetsförmedlingen identifierat behov av att kunna erbjuda fysiska möten i egen regi i ytterligare tre kommuner i Jämtlands län. Dialoger har därför inletts med kommuner om att etablera samarbetslösningar även i Krokom, Bräcke och Berg. Dessa tre samarbetslösningar samt de planerade

---

<sup>45</sup> Myndighetens beslutade och planerade lokala närvaro i egen regi bedöms vara ändamålsenlig och utgår från styrelsens beslutade principer för Arbetsförmedlingens lokala närvaro samt myndighetens enhetliga bedömningsgrunder för form av lokal närvaro. Se närmare beskrivningar av principer och bedömningsgrunder i Slutredovisning Arbetsförmedlingens lokala närvaro 2020-10-23, dnr Af-2020/0000 3708.

<sup>46</sup> Det kan till exempel röra sig om arbetsplatsbesök kopplade till de specifika medlen som ryms inom förordning (2017:462) om särskilda insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga.

<sup>47</sup> Källa: Arbetsförmedlingens datalager. Avseende manuellt registrerade besök i Arbetsförmedlingens informationssystem (AIS).

samarbetslösningarna i Mullsjö, Mark och Kristinehamn är i nuläget ännu inte formaliserade och klara. Bedömningen är att alla utom Krokoms kommer att vara färdiga och kunna tas i bruk innan årets slut. Samarbetslösningen i Krokoms kommun kan försenas något på grund av en planerad omflyttning i kommunens lokaler.

Sammantaget innebär det att Arbetsförmedlingen vid behov kan erbjuda förbokade fysiska möten för arbetssökande i hela landet genom en fysisk närvaro i 211 av landets 290 kommuner. Det kan jämföras med att myndigheten vid ingången av 2019 hade egna kontor i 218 kommuner. Se bilaga 2 för illustration och sammanställning av på vilka platser runt om i landet myndigheten erbjuder förbokade fysiska möten i egen regi inklusive i vilka former av lokal närvaro.

För 79 kommuner har Arbetsförmedlingen gjort bedömningen att ett närliggande kontor eller en närliggande samarbetslösning i annan kommun utgör en tillräcklig och ändamålsenlig närvaro i kombination med den service som erbjuds via andra servicevägar. Med närliggande kontor avses att kunder boende i kommuner utan arbetsförmedlingskontor eller samarbetslösning kan ta sig till ett närliggande kontor eller samarbetslösning inom rimlig restid.<sup>48</sup>

#### 4.5.3 Fysiska möten och aktiviteter hos fristående aktörer

Den aktiva arbetsmarknadspolitiken i form av matchning, vägledning, arbetsmarknadspolitiska program och arbetslivsinriktad rehabilitering genomförs idag i hög grad genom Arbetsförmedlingens tjänster i avtalad regi. Därmed erbjuds även förbokade fysiska möten av fristående aktörer. Arbetssökande som deltar i arbetsmarknadspolitiska program och insatser kommer i huvudsak erhålla stöd av myndigheten genom kontakter med representanter för en fristående aktör. Arbetsförmedlingen är dock alltid huvudman för den arbetsmarknadspolitiska verksamheten oavsett om utförandet sker i egen regi eller i avtalad regi av fristående aktörer. Den verksamhet som Arbetsförmedlingen tidigare bedrivit i egen regi liknar den verksamhet som Arbetsförmedlingen upphandlar av fristående aktörer.<sup>49</sup> Fristående aktörer utgör tillsammans med myndighetens övriga servicevägar en viktig beståndsdel i hur Arbetsförmedlingen som helhet möter arbetssökandes och arbetsgivares behov lokalt och samordnar sig kring individen tillsammans med samverkanspartners såsom kommuner. Allt talar för att arbetssökande, arbetsgivare och andra aktörer kommer att ha en ökande andel av sina lokala fysiska kontakter med Arbetsförmedlingen i just avtalad regi. En ändamålsenlig lokal närvaro förutsätter därför att de fristående aktörerna och utbudet av avtalade tjänster har en lokal förankring och en ändamålsenlig geografisk spridning runt om i landet.

<sup>48</sup> Med Arbetsförmedlingens nuvarande kontorsnät finns ett arbetsförmedlingskontor eller samarbetslösning inom mindre än en timmes bilresa bort. I de allra flesta fall är resvägen dock betydligt kortare, ofta mindre än 20 minuter. Även med lokaltrafik kan de allra flesta ta sig till ett förbokat möte på mindre än en timme (även här oftast mindre än 20 minuter). Det finns några få undantagsfall där restiden med lokaltrafik kan överstiga en timme, beroende på vilken tid på dagen man reser. Bedömningen i dessa fall är att det utgör en naturlig resväg till en centralort i området där övrig samhällsservice också finns tillgänglig.

<sup>49</sup> Se SOU 2019:3 Effektivt, tydligt och träffsäkert- det statliga åtagandet för framtidens arbetsmarknad.

Arbetsförmedlingen har i tidigare redovisning visat att det finns en god geografisk spridning av de tjänster som Arbetsförmedlingen erbjuder i avtalad regi. Tillgången till tjänsterna utifrån leveransområden<sup>50</sup>, inom vilka flera kommuner ingår, skapar förutsättningar för fler arbetssökande att ta del av tjänsternas innehåll oavsett om tjänsten levereras i dennes hemkommun eller inte. Arbetssökande i de kommuner där till exempel matchningstjänster i nuläget inte levereras i den specifika hemkommunen har tillgång till tjänsten i grannkommunen. Den arbetssökande har också möjligheter till ersättning för pendling i form av programresor för att delta i tjänsten på annan ort. Dessutom erbjuds tjänsterna på distans.<sup>51</sup> Antalet kommuner med deltagare inom tjänsterna är markant fler till antalet än kommuner med unika leveransadresser. Detta innebär att tjänsternas räckvidd sträcker sig längre än till de kommuner där fristående aktörer har specifika leveransadresser. En övergripande sammanställning av ett antal tjänster inklusive dess syfte och geografiska spridning återfinns i bilaga 3.

I lägesbeskrivningen av utvecklade matchningstjänster<sup>52</sup> framgår att det finns ett stort intresse för Arbetsförmedlingens upphandlade tjänster på den så kallade leverantörsmarknaden. Marknaden för myndighetens tjänster expanderar kontinuerligt, vilket ökar konkurrensen. Leverantörsmarknaden bedöms som god, i synnerhet nu när tjänsten rusta och matcha ska breddas till fler leveransområden och kommuner. Arbetsförmedlingen följer kontinuerligt utvecklingen avseende tillgång till fristående aktörer i hela landet. Det finns också skäl för Arbetsförmedlingen att fortsätta observera utvecklingen av den geografiska spridningen, inte minst i glesbygdsområden.

Utökningen av matchningstjänsten rusta och matcha i hela landet sker i tre etapper under året och den sista etappen är planerad för start i december 2021. Planeringen innebär att Arbetsförmedlingen i samma takt avslutar den matchningstjänst som finns upphandlad sedan tidigare, det vill säga tjänsten stöd och matchning. Under tjänsten stöd och matchnings verkanstid har det fluktuerat kring fristående aktörers intresse att etablera sig i alla leveransområden. För att undvika att stå med områden utan fristående aktör i framtiden pågår en översyn och ett utvecklingsarbete på kortare och längre sikt.

Ett antal varianter av åtgärder i händelse av att det blir ont om fristående aktörer i vissa områden är under utredning och rättslig genomlysning. Utan inbördes ordning följer här exempel på eventuella lösningar i det kortare perspektivet:

- Ett förslag är att bygga vidare på det arbetssätt som myndigheten i stor utsträckning har idag, det vill säga att dra nytta av kringliggande/närliggande

<sup>50</sup> Med leveransområde avses ett geografiskt avgränsat avtalsområde, vanligen bestående av en eller flera kommuner, som används vid upphandling.

<sup>51</sup> Arbetsförmedlingen har 2020 fattat beslut om att leverans av externa arbetsmarknadstjänster kan bedrivas på distans under pågående coronapandemi. Beslutet har under året förlängts till att gälla 2021-12-31. Se Beslut om förlängning av tidsgräns för leverans av externa arbetsmarknadstjänster på distans, dnr Af-2021/0026 5179. Tjänsten Kundval rusta och matcha är sedan tidigare utformad på sådant sätt att fristående aktörer har möjlighet att leverera stora delar av tjänsten på distans. Se rapport Rusta och matcha – om tjänstens utformning, dnr Af-2019/0038 1388.

<sup>52</sup> Se Lägesbeskrivning Utvecklade matchningstjänster - Regleringsbrevsuppdrag 3.2, dnr Af-2021/0001 6786.

fristående aktörer i angränsande leveransområden och låta arbetssökande resa till dessa. Vid alltför stora avstånd minskar dock möjligheten att nyttja denna lösning.

- Ett annat förslag är att myndigheten upphandlar tjänsten på annat sätt inom områden som berörs, till exempel enligt LOU. Vid en sådan utveckling skulle nya incitament för att främja lokal närvaro kunna lyftas fram.
- Ett tredje förslag är att myndigheten själv kraftsamlar till tjänsteleverans i egen regi motsvarande det uppdrag som fristående aktörer har i det område som berörs.

Ytterligare lösningar ses över och kan tillkomma. Vilket eller vilka alternativ på lösningar som är mest lämpliga kommer troligtvis behöva bedömas från fall till fall utifrån där situationen uppstår och vad som är mest ändamålsenligt. Ett antal faktorer påverkar valet av lösning. Till exempel antal berörda arbetssökande eller geografiska förutsättningar. Utifrån olika förutsättningar och behov i olika områden kan myndigheten också gå in med olika lösningar parallellt i olika leveransområden i landet.

Frågan om en geografiskt spridd lokal närvaro beaktas även i det längre perspektivet. Detta sker exempelvis vid analys inför utformningen av utvecklade matchningstjänster i enlighet med regeringens uppdrag till myndigheten.<sup>53</sup> Utformningen av tjänsterna ska bidra till att de kan tillhandahållas på ett effektivt sätt i hela landet, inklusive i mer glest befolkade delar av landet. De vidareutvecklade matchningstjänsterna ska enligt regleringsbrevsuppdraget sjösättas tidigt andra halvåret 2022. Arbetsförmedlingen kommer dra nytta av de lärdomar som myndigheten hittills har erfarit om matchningstjänster och kommer föra in kunskapen i kommande tjänstekonstruktion. Hur konstruktionen kommer att utformas är dock för tidigt att säga.

Utgångspunkten är att avtalade tjänster ska ha en ändamålsenlig geografisk spridning och samtidigt ge mervärde för kund till en rimlig kostnad. Arbetsförmedlingen behöver därför alltid balansera kravställningen i syfte att avtalade tjänster ska levereras med hög kvalitet och ge avsedd kund- och samhällsnytta samtidigt som kravställningen inte får bli alltför kostnadsdrivande för de utförande aktörerna eller valfrihetssystemet i sig.

#### **4.6 Ökad fysisk närvaro i gles- och landsbygd**

Arbetsförmedlingen bedömer att det nuvarande kontorsnätet i kombination med de befintliga och planerade samarbetslösningarna utgör en tillräcklig och ändamålsenlig lokal närvaro i egen regi för samtliga landets 290 kommuner. I och med den planerade samarbetslösningen i Bräcke har Arbetsförmedlingen idag möjliga lösningar för att erbjuda förbokade fysiska möten för kunder i den specifika

<sup>53</sup> Se regleringsbrevsuppdrag 3.2 Utvecklade matchningstjänster i Regleringsbrev för budgetåret 2021 avseende Arbetsförmedlingen.

kommunen i samtliga av de 20 kommuner som under 2010 - 2016 har definierats som "glesbygdskommuner".<sup>54</sup>

I relation till Sveriges kommuner och regioners (SKR) nuvarande definition av "landsbygdskommun" konstaterar Arbetsförmedlingen att myndigheten säkrat möjligheten att erbjuda fysiska möten med kunder i den specifika kommunen i 52 av 55 kommuner.<sup>55</sup> I de tre kommuner som återstår erbjuds fysiska möten istället i en grannkommun. I Orsa har bedömningen gjorts att närvaron är ändamålsenlig genom ett närliggande fast bemannat kontor i Mora. I Eda (som inte tidigare haft något arbetsförmedlingskontor) bedöms närvaron vara ändamålsenlig via ett närliggande fast bemannat kontor i Arvika. I Vimmerby (som inte heller haft något arbetsförmedlingskontor tidigare) bedöms närvaron vara ändamålsenlig via det närliggande kontoret i Hultsfred. Dock bör nämnas att det finns ett servicekontor som erbjuder kundtorgstjänst i Vimmerby. Bedömningen att dessa former av lokal närvaro är ändamålsenliga och tillräckliga kvarstår fortfarande.

En ökad fysisk närvaro i gles- och landsbygdskommuner kommer därför främst ske genom en utökning av de två andra delar som utgör myndighetens lokala närvaro. Fler servicekontor innebär att spontanbesök för allmän service kan erbjudas i fler kommuner i gles- och landsbygd. Utvecklingen av den geografiska spridningen av avtalade tjänster via fristående aktörer kan också bidra till en ökad lokal närvaro i glest befolkade kommuner.

## 5 Fortsatt utveckling av samverkan

En väl fungerande samverkan med andra är central för en aktiv arbetsmarknadspolitik och en likvärdig service i hela landet. Samverkan ska vara väl fungerande med landets 290 kommuner oavsett i vilken form myndigheten är närvarande i en kommun. Samverkan är ett medel där Arbetsförmedlingen, på olika sätt gemensamt med andra, möter upp behoven hos de individer som behöver ett direkt, eller indirekt, stöd från fler aktörer för att kunna börja arbeta eller studera.

Ofta har samverkan reglerats, organiserats och genomförts i specifika målgruppsuppdrag, genom avgränsade projekt, utförarverksamheter eller via strategiska grupperingar i en avgränsad sakfråga. Det riskerar att skapa skav och avbrott i kundens resa och kan utgöra en ineffektiv struktur som förlänger arbetssökandes tid utan arbetet och försvårar arbetsgivarens kompetensförsörjning.

---

<sup>54</sup> En glesbygdskommun är, enligt den definition som tillämpats sedan 2010 och fram till 2016, en kommun, där mindre än 70 procent av befolkningen bor i tätort samt har en befolkningstäthet som är mindre än åtta invånare per kvadratkilometer. Följande kommuner har tidigare betraktats som glesbygdskommuner: Bräcke, Dals-Ed, Ljusdal, Nordanstig, Nordmaling, Pajala, Ragunda, Robertsfors, Sollefteå, Sorsele, Strömsund, Torsby, Vansbro, Vilhelmina, Vindeln, Ånge, Årjäng, Åsele, Överkalix och Övertorneå.

<sup>55</sup> Landsbygdskommuner framgår av SKR:s (dåvarande SKL:s) kommunindelning som gäller fr.o.m. 1 januari 2017. Notera att begreppet "glesbygdskommun" upphör i och med den nya kommungruppsindelningen 2017. 40 kommuner definieras som "Landsbygdskommun - kommuner med mindre än 15 000 invånare i den största tätorten, lågt pendlingsmönster (mindre än 30 procent)" och 15 kommuner definieras som "Landsbygdskommun med besöksnäring - landsbygdskommun med minst två kriterier för besöksnäring, dvs antal gästnätter, omsättning inom detaljhandel/ hotell/ restaurang i förhållande till invånarantalet".

En för detaljerad reglering och organisation av samverkan riskerar därtill försvåra för myndigheten att säkerställa en likvärdig service i hela landet. För att möta detta behöver Arbetsförmedlingen tillsammans med samverkanspartners utveckla mer enhetliga och standardiserade processer. Utgångspunkten för detta behöver vara arbetssökandes olika behov, deras olika vägar mot arbete eller utbildning samt alla de kontakter som sker med och mellan samverkanspartners.

En gemensam faktor för merparten av de arbetssökande som har behov av insatser i samverkan är vanligen att dessa har någon form av stöd från kommunen. Därmed skulle samverkanskonstellationen Arbetsförmedlingen och kommun kunna utgöra en grund för bredare samverkan där andra myndigheter och aktörer kan kopplas på. Därför utvecklar Arbetsförmedlingen nu en allmängiltig, generisk, process för samverkan vilken ska stödja en fortsatt hög kvalitet oavsett samverkansuppdrag. En viktig förutsättning för detta är en ökad enhetlighet i hur samverkan bedrivs mellan Arbetsförmedlingen och respektive kommun/kommunkluster med utgångspunkt i samverkans tre delar, information om individen, samordning kring individen och strategisk samverkan.

Mycket av den samverkan som tidigare krävt fysiska möten eller direktkontakt mellan Arbetsförmedlingen och samverkanspartners kan idag hanteras smidigare digitalt eller via distanslösningar. Digitala lösningar för informationsutbyte och en nationell telefoningång för samråd kring individer är exempel på utveckling av teknisk infrastruktur som effektiviserar och tillgängliggör viktiga samverkansdelar. Till exempel kommer ett digitaliserat informationsutbyte med kommunal vuxenutbildning väsentligt öka myndighetens förmåga att hantera den operativa individsamverkan inom ramen för etableringsuppdraget. Inom ramen för satsningen JobTech Development driver Arbetsförmedlingen även utvecklingen mot ett digitalt ekosystem för andra matchningsaktörer på arbetsmarknaden. Utvecklingen har även koppling till den bredare frågan om en sammanhållen digital infrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande och andra uppdrag som myndigheten har.<sup>56</sup> En samverkan där delarna går mot att hanteras mer geografiskt obundet bidrar till en ökad enhetlighet.

Samtidigt som en teknisk och digital infrastruktur behöver utvecklas behöver också en utveckling ske av en mer "relationell infrastruktur" för samverkan. Arbetsförmedlingen behöver vara garanten för en struktur för samverkan på strategisk och operativ nivå som på ett effektivt sätt möjliggör för kommuner, myndigheter och fristående aktörer att mötas kring en individ. En relationell infrastruktur, som kompletterar när digitala lösningar inte är möjliga eller ändamålsenliga, innebär att myndigheten som ansvarig för samverkan säkerställer att det finns arbetssätt och rutiner som är enhetliga, transparenta och förutsägbara. Det kan innebära att myndigheten skapar strukturer för hur flerpartssamtal organiseras för att säkerställa samordningen kring individ som uppbär ekonomiskt bistånd och tar del av åtgärder från socialnämnden parallellt med att stöd ges genom

---

<sup>56</sup> Se Arbetsförmedlingens delrapport om Digital infrastruktur för livslångt lärande - regeringens samverkansprogram 2019 – 2022, dnr Af-2021/0025 9083-56 samt regeringsuppdrag Uppdrag att utveckla en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande (N2021/01915).

fristående aktörer. Det kan också handla om att den kommunala vuxenutbildningen och fristående aktörer behöver skapa samarbetsformer för att effektivt kunna stödja och motivera arbetssökande som har behov av att studera.

Arbetsförmedlingen är alltid ansvarig för den arbetsmarknadspolitiska bedömningen och att den arbetssökande har en ändamålsenlig planering. Den löpande detaljkunskapen om arbetssökandes förutsättningar och behov finns däremot i huvudsak hos en fristående aktör under tiden för en avtalad tjänst. Det är myndighetens ansvar att skapa, upprätthålla och utveckla de processer och rutiner som behövs för att arbetssökande ska få det samordnade stöd de behöver. Detta genom att berörda parter samordnas på ett rättssäkert och effektivt sätt. En utveckling mot mer likformiga samverkansöverenskommelser med kommuner och en utveckling av samspelet Arbetsförmedlingen, kommuner och fristående aktörer emellan är viktiga steg på vägen mot en mer enhetlig, relationell infrastruktur för samverkan. I detta kapitel redogörs för det fortsatta arbetet med de åtgärder och utvecklingsinitiativ som pågår.

## 5.1 Kontaktvägar för varje kommun

Eftersom samverkansbehovet skiljer sig åt för olika individer och för individers olika ärenden är det viktigt att Arbetsförmedlingen kan erbjuda ändamålsenliga ingångar till myndigheten för olika behov kopplat till informationsutbyte och operativ individsamverkan.

En arbetsförmedlingsenhet<sup>57</sup> har ansvaret för samverkan med samtliga kommuner inom det geografiska ansvarsområdet. Som regel har en enhet ansvar för samverkan med fler än en kommun. I samverkan representerar enheten myndigheten som helhet, oavsett genom vilken serviceväg specifika kunder får service. Arbetsförmedlingens form av närvaro i en kommun är inte en faktor som påverkar ansvaret för att samverkan som helhet ska vara väl fungerande. Samtliga kommuner ska ha utsedda kontaktpersoner på den arbetsförmedlingsenhet som kommunen samverkar med. Arbetsförmedlingen följer kvartalsvis upp att så är fallet. Den första kvartalsuppföljningen 2021 visade att samtliga av landets 290 kommuner har en utsedd kontaktperson på myndigheten och den andra uppföljningen visar att kontaktvägarna mellan kommuner och arbetsförmedlingsenheter bibehålls. I avsnitt 5.3 finns en utförligare beskrivning av uppföljningen.

Arbetsförmedlingen är skyldig att lämna information i handlägningsärenden som gäller ekonomiskt bistånd enligt 4 kap. socialtjänstlagen (2001:453) SoL. I dessa ärenden ges information om individen i första hand via digital service. Arbetsförmedlingen erbjuder här en digital tjänst för utlämnande av uppgifter om arbetssökande. Genom tjänsten ”Arbetsförmedlingen levererar information” (AFLI)

---

<sup>57</sup> Arbetsförmedlingens lokala enheter, även kallat arbetsförmedlingsenheter, avser de organisatoriska enheter som den lokala arbetsförmedlingsverksamheten kan delas in i. En arbetsförmedlingsenhet kan ha ett geografiskt ansvarsområde som spänner över en eller flera kommuner och kan således rymma en eller flera arbetsförmedlingskontor och samarbetslösningar med andra.



<sup>58</sup>, som kommunen når via systemstödet SSBTEK,<sup>59</sup> kan handläggare för ekonomiskt bistånd i en kommun hämta vissa uppgifter från myndighetens system.

En viktig del i Arbetsförmedlingens operativa samverkan med kommunerna är även att det finns tydliga kontaktvägar för bland annat samrådsärenden vid handläggning av ekonomiskt bistånd.<sup>60</sup> Som ett led i detta har Arbetsförmedlingen kontinuerligt under 2021 stärkt sin nationella telefonservice till kommunerna. Handläggare vid kommuner kan därmed även få hjälp i samrådsärenden genom att ringa en nationell kontaktingång (telefon 0771-717 717). Den nationella kontaktingången till Arbetsförmedlingen utgör en telefoningång för handläggare inom andra myndigheter, kommuner och a-kassor. Telefontjänsten hanterar frågor i individärenden. Under perioden januari till augusti 2021 har 2 263 samrådsärenden med kommuner registrerats via telefoningången. Antalet skiljer sig inte märkbart åt från föregående år. Skillnaden är dock att kommunerna nu i större utsträckning kan få hjälp med hela sitt ärende direkt via telefonsamtalet och inte behöver förmedlas en annan kontakt för vidare hantering. De gånger en annan kontaktväg behövs för att lösa ut ärendet, får de också hjälp med det och behöver inte själva initiera nästa steg i kontakten.

Det pågår för närvarande en utveckling av hur samrådsärenden hanteras via telefoningången där syftet är att en ännu större andel av ärenden ska kunna lösas ut utan att kontakt behöver förmedlas vidare till Arbetsförmedlingen lokalt. En utmaning som har identifierats är svårigheter att få in samtycken från arbetssökande som godkänner informationsutbyte mellan Arbetsförmedlingen och kommunen. Myndigheten ser därför över möjligheten att effektivisera detta genom en scanningsfunktion.

## 5.2 Operativ samverkan med kommuner i individärenden

Utvecklingen av den operativa samverkan med kommuner i samspel med fristående aktörer visar tydligt på behovet av en enhetlig basprocess för samverkan där samverkan mellan Arbetsförmedlingen och kommuner utgör kärnan och där andra myndigheter och fristående aktörer kan kopplas på.

### 5.2.1 Kundens resa i samverkan

Samverkan och samordning kring individer är komplex och skiftande till sin karaktär. Ofta är samma individer föremål för olika samverkansdialoger med flera myndigheter och med kommuner. Individen själv har inte sällan också flera olika kontakter med företrädare för sin kommun. Att Arbetsförmedlingen samtidigt i ökande utsträckning erbjuder tjänster via fristående aktörer innebär för den arbetssökande ytterligare kontaktytor att förhålla sig mot. För att en arbetssökande ska kunna få det

---

<sup>58</sup> AFLI är en tjänst inom SSBTEK. Se [Information om tjänsten AFLI \(Arbetsförmedlingen levererar information\)](#).

<sup>59</sup> SSBTEK står för sammansatt bastjänst ekonomiskt bistånd. All information om insatsen finns på Försäkringskassans webbplats.

<sup>60</sup> Med samråd avses att om en individ som får ekonomiskt bistånd inte har kunnat erbjudas någon lämplig arbetsmarknadspolitisk åtgärd får socialnämnden i en kommun efter samråd med Arbetsförmedlingen fatta beslut om att hen under en viss tid deltar i insatser i kommunal regi, exempelvis praktik. Se 4 kap. 4 § första stycket i socialtjänstlagen (2001:453) SoL.

koordinerade stöd denne behöver är det viktigt att Arbetsförmedlingen kan erbjuda en enhetlig och tydlig process för hur samverkan med de olika aktörerna går till och vilket ansvar respektive partner har. Den kundresa som Arbetsförmedlingen har kartlagt i samarbete med kommuner och fristående aktörer, i interaktion med arbetssökande, utgör ett viktigt underlag för fortsatt utveckling av såväl en digital som en relationell infrastruktur för samtliga partners. Kundresan, tillsammans med andra utvecklingsinitiativ, bidrar till att få ett helhetsperspektiv på samverkansprocessen och vilka delar som är i behov av förbättring.

Övergripande insikter från kundresan visar att arbetssökande och samverkande aktörer har liknande behov av att förstå ansvarsfördelningen mellan respektive part. Framför allt handlar det om information om kontaktvägar samt kundens rättigheter och skyldigheter gentemot berörda aktörer. Samtliga parter önskar få en överblick av samverkansprocessen, få en sammanhållen information och ha tillgång till digitala verktyg som bidrar till att var och en kan lösa ut frågor på egen hand. Överlag anser samverkanspartnerna det viktigare att ta del av information om den arbetssökande än vad den arbetssökande själv ger uttryck för.

Utifrån individens perspektiv efterfrågas specifikt hur olika frågor kan lösas ut på enklaste sätt, att kunna förstå informationstexter och att det finns tillfällen då utbyte av den egna informationen till annan part inte alltid är önskvärd. Att inte samtliga berörda samverkanspartners har tillgång till information om individens förutsättningar och behov kan leda till att den arbetssökandes progression avstannar. Det finns därför behov av att förtydliga för arbetssökande varför de bör dela information, exempelvis om en funktionsnedsättning som innebär nedsatt arbetsförmåga.

Utifrån insikterna från kundresan pågår nu framtagande av lösningsförslag. Lösningsförslagen ska möta såväl arbetssökandes som samverkanspartners behov av kunskap om samtliga aktörers ansvarsområden, nödvändiga informationsutbyten, tillgängliga servicevägar samt förståelse för möjligheter och skyldigheter.

### **5.2.2 Samverkan mellan Arbetsförmedlingen, kommuner och fristående aktörer**

#### *ESF-projektet Rusta och matcha*

Matchningstjänster inom ramen för tjänsten rusta och matcha blir successivt tillgängliga i allt fler kommuner under året. ESF-projektet Rusta och matcha, som är knutet till tjänsten, bedrivs i syfte att följa och dra lärdomar av den nya matchningstjänsten inför kommande reformering av myndigheten.<sup>61</sup> Ett av projektets lärandemål är att utvärdera hur den nya tjänsten och det förändrade arbetssättet påverkar myndighetens samverkanspartners, främst kommuner. Utvärdering av projektet sker löpande och slutlig utvärdering sker i samband med att projektet avslutas i juni 2022.

---

<sup>61</sup> ESF-projektets syfte är att möjliggöra ett effektivt system där fristående aktörer levererar goda resultat. Projektets genomförandefas påbörjades i januari 2021 och projektet pågår till juni 2022.

I föregående redovisning beskrevs ett antal utmaningar och framgångsfaktorer som identifierats inom ramen för projektet. Projektet har arbetat vidare med att lyfta fram och sprida framgångsfaktorer samt verka för lösningar av de utmaningar som finns. Att det finns ett behov av att, inför större förändringar, involvera kommuner i vad förändringen innebär och hur den kan påverka deras pågående verksamhet har blivit tydligt sedan tjänsten rusta och matcha infördes. Baserat på den lärdomen har myndigheten tagit fram ett internt informationspaket som är avsett att användas i lokala arbetsförmedlingsenheters dialoger med de kommuner där tjänsten redan erbjuds samt med de kommuner som står på tur att omfattas av tjänsten.

Goda exempel som kan lyftas fram är när kommuner tillsammans med fristående aktörer skapat egna forum för samverkan. Inom ramen för forumen informeras om respektive aktörs organisation, ansvarsområde och arbetssätt för att skapa en förståelse och för att tydliggöra kontaktvägar. Effekten har blivit en mer gemensam målbild för hur aktörerna gemensamt med kommunen kan stötta arbetssökande mot en övergång till arbete eller studier. De aktuella kommunerna kan genom att ta på sig en ambassadörsroll bidra till att sprida dessa framgångsfaktorer.

#### *Pilot – Samverkan mellan Arbetsförmedlingen, fristående aktörer och kommuner*

I februari 2021 påbörjade Arbetsförmedlingen ett pilotprojekt i syfte att utveckla former för samverkan mellan Arbetsförmedlingen, kommuner och fristående aktörer.<sup>62</sup> Piloten pågår fortfarande och prövar såväl arbetssätt som processer för att öka den operativa individsamverkan mellan de tre parterna i de utsedda pilotkommunerna Östersund, Strömsund, Helsingborg, Härjedalen och Stockholms stad.

Piloten har gett flera insikter och lärdomar. En central insikt är vikten av en korrekt planering för den arbetssökande. Den arbetsmarknadspolitiska bedömningen och att individen har en uppdaterad planering med Arbetsförmedlingen utgör grunden för vidare planering och insatser i samverkan. En uppdaterad planering, som den arbetssökande äger och kan välja att visa upp för samverkanspartners, kan också bidra till att minska missförstånd och kollisioner i kundens olika planeringar och myndighetskontakter. Likt de insikter som beskrivits avseende projektet Rusta och matcha har ett behov av kunskapsöverföring och kompetensutveckling kring respektive aktörs roll i samverkan identifierats.

Piloten har också kartlagt det stora antal myndighetskontakter som en arbetssökande kan ha samtidigt. Omfattningen av dessa kan försvåra för kund, kommun, Arbetsförmedlingen och fristående aktör att se helheten och planera koordinerade insatser. Ett möjligt förslag på lösning skulle kunna vara ”en väg in” till respektive aktör, likt den myndighetsingång Arbetsförmedlingen har för samråd kring individer (se avsnitt 5.1). I pilotkommunen Stockholm ska ”en väg in” till kommunal studie- och yrkesvägledning testas under hösten. En utvärdering av detta kommer att ske i samband med att piloten avslutas senare i oktober.

---

<sup>62</sup> Huvudfokus i piloten ligger på samverkan som ska syfta till att öka övergångar till reguljära studier. Piloten är avgränsad till kunder som deltar i de upphandlade tjänsterna Karriärvägledning (KVL) och Yrkes- och studieförberedande moduler (YSM).

### 5.3 Strategisk samverkan med kommunerna och andra aktörer

Som ett led i att säkerställa förutsättningarna för en väl fungerande strategisk samverkan med kommuner följer Arbetsförmedlingen kvartalsvis upp att det finns tydliga kontaktvägar mellan myndigheten och samtliga kommuner. En uppföljning görs också kring förekomsten av överenskommelser mellan parterna.

I föregående redovisning konstaterades genom kvartalsuppföljningen för kvartal ett 2021 att samtliga av landets 290 kommuner har en utsedd kontaktperson på Arbetsförmedlingen. Uppföljningen visade också att det fanns 669 samverkansöverenskommelser med kommuner som var aktuella eller under bearbetning. Kvartalsuppföljningen för kvartal två visar inga större förändringar. Antalet överenskommelser med kommuner som är aktuella eller under bearbetning uppgår enligt uppföljningen i juni till 727, varav målgruppen ungdomar är fokus för den största andelen av överenskommelserna (cirka 35 procent). Gällande frågan om kontaktperson för samverkansfrågor på Arbetsförmedlingen omformulerades den frågan i uppföljningen för kvartal två, där myndigheten istället följde upp om det finns en ansvarig chef på respektive arbetsförmedlingsenhet för strategisk samverkan med kommunen. Resultatet från uppföljningen visar att alla enheter som besvarat frågan har en ansvarig chef för strategisk samverkan med de kommuner som respektive enhet ansvarar för.

I enlighet med annat uppdrag i regleringsbrevet<sup>63</sup> ska Arbetsförmedlingen senast den första november 2021 redovisa en närmare analys av vad som behöver göras för att uppnå bättre samverkan och utveckla samarbetet med kommunerna. Till analysen kommer Arbetsförmedlingen undersöka vilka faktorer som är viktiga att ta hänsyn till för att stärka den lokala samverkan samt hur en nationell och/eller regional enhetlighet i lokala överenskommelser ska kunna uppnås. Detta kommer bland annat göras genom att undersöka vilken betydelse lokala överenskommelser har och har haft för samverkan med kommuner, vilka lärdomar myndigheten kan dra från samarbetet med Delegationen för unga och nyanlända till arbete (Dua) samt vilket eller vilka typer av stöd i samverkan arbetsförmedlingsenheterna runt om i landet behöver från myndighetens nationella och/eller regionala nivå.

Analysen förväntas svara på vilka samverkansfaktorer som är särskilt viktiga att ha med i lokala överenskommelser. I detta ingår även att undersöka hur en enhetlighet inom de olika samverkansfaktorerna kan se ut. Detta för att Arbetsförmedlingen ska ha grunden för en framtida en nationell mall för överenskommelser som är tänkt att kunna användas som underlag för samverkan med samtliga 290 kommuner. En ökad enhetlighet i utformandet av överenskommelser kan bidra till den basprocess för samverkan som Arbetsförmedlingen vill utveckla i syfte att skapa en grund för bredare samverkan med flera myndigheter och fristående aktörer. Detta i sin tur är en förutsättning för att säkra en likvärdig service i hela landet, även när insatser sker i samverkan. Det pågående analysarbetet utgör underlag till skapandet av nationell mall, eller struktur, för lokala överenskommelser.

---

<sup>63</sup> Se regleringsbrevsuppdrag 3.16. Samverkan med kommuner och Delegationen för unga och nyanlända till arbete.

Statens skolverk och Arbetsförmedlingen har även fått i uppdrag att analysera hur ett förbättrat informationsutbyte kan åstadkommas mellan kommuner och Arbetsförmedlingen i syfte att effektivisera samverkan och underlätta övergångar från arbetslöshet till studier i kommunal vuxenutbildning. Uppdraget slutredovisas till regeringen den 15 november 2021.<sup>64</sup>

Arbetsförmedlingen saknar idag tillgång till att hämta information om en individ på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt. Kommunen har begränsade förutsättningar att ta del av Arbetsförmedlingens bedömningar och information om individens process när de ska dimensionera utbildning samt planera studier för individen. Sammantaget innebär detta en risk att den arbetssökandes tid i arbetslöshet förlängs. Idag riskerar exempelvis studieuppehåll, dubbelarbete och motstridiga besked från Arbetsförmedlingens och vuxenutbildningens sida att påverka möjligheterna för individen att fullfölja sina studier och på sikt komma ut i egen försörjning.

Myndigheterna undersöker och analyserar under 2021 hur tillgång till information om individen utifrån respektive aktörs ansvarsområden och myndighetsutövning kan förbättras på operativ nivå. Utgångspunkten är att det förbättrade informationsutbytet ska vara digitalt. Det bedöms som nödvändigt för att både Arbetsförmedlingen och kommunen på ett effektivt och ändamålsenligt sätt ska kunna stödja individen inför, och under, sina studier samt i förlängningen ut till egen försörjning. I slutredovisningen i november kommer myndigheterna presentera vilka uppgifter som är lämpliga och önskvärda att inkludera i ett förbättrat informationsutbyte och vilka författningsändringar som är aktuella för att möjliggöra förslagen.

#### **5.4 Lokala projekt i samverkan**

Överenskommelser om projekt inom arbetsmarknadspolitiken kompletterar Arbetsförmedlingens insatser i såväl egen som avtalad regi och utvecklar fler möjligheter för arbetssökande att få arbete och för arbetsgivare att rekrytera rätt kompetens. I takt med att en allt större del av Arbetsförmedlingens tjänsteutbud erbjuds i avtalad regi av fristående aktörer förändras dock förutsättningarna att ingå i projektsamarbeten. Det är därför av stor vikt att Arbetsförmedlingen identifierar möjligheter och, i vissa fall, hittar nya vägar för att även fortsättningsvis kunna bedriva lokala samverkansprojekt.

En grundläggande förutsättning för alla samarbetsformer är att de är förenliga med myndighetens uppdrag och de lagar, förordningar, föreskrifter och instruktioner som styr Arbetsförmedlingens verksamhet. Möjligheten att ingå överenskommelse om projekt är beroende av civilrättsliga åtaganden gentemot våra fristående aktörer och lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU). Vid bedömning om projektmedverkan behöver myndigheten först undersöka om motsvarande tjänst redan är upphandlad, kan utformas inom gällande avtal eller behöver upphandlas. Detta innebär i korthet att ett utökad tjänsteutbud som erbjuds i avtalad regi påverkar

---

<sup>64</sup> Se regleringsbrevsuppdrag 3.13. Förbättrat informationsutbyte för ökade övergångar till utbildning.

möjligheterna att inleda projektsamarbeten med andra. Bedömningen kan ofta vara komplex. I förhållande till uppdraget i regleringsbrevet där myndigheten har i uppdrag att delta i projekt innebär detta utmaningar i det praktiska arbetet med att ta beslut om och genomföra projekt.

Arbetsförmedlingen har tagit fram ett ställningstagande som ska utgöra stöd i bedömningen av när ett projektsamarbete kan vara lämpligt och genomförbart.<sup>65</sup>

- Inför beslut om deltagande i ESF-projekt och projekt med arbetsmarknadspolitisk inriktning ska Arbetsförmedlingen bedöma om det genom det föreslagna projektet uppstår en konkurrenssituation i förhållande till redan upphandlade tjänster. En konkurrenssituation uppstår om motsvarande tjänst finns upphandlad eller är möjlig att utveckla inom befintliga avtal.
- Om det bedöms att konkurrenssituation finns ska redan upphandlade tjänster användas. Om det inte uppstår en konkurrenssituation ska myndigheten undersöka om tjänsten ska upphandlas. ESF-projekt eller projekt med arbetsmarknadspolitisk inriktning kan ingås om tjänsten inte ska upphandlas.
- Beslutet ska kommuniceras till samverkanspartners i det projekt som beslutats om, oavsett om svaret är positivt eller negativt.

Arbetsförmedlingen har ett pågående arbete som syftar till att förtydliga när lokala projekt kan vara möjliga. Myndigheten behöver på ett mer övergripande sätt främja projekt inom samverkan som aktivt bidrar till att stödja arbetssökandes väg till arbete. Arbetsförmedlingen avser ta fram ett samlat och konkret verksamhetsstöd som tydliggör vad som är möjligt att samverka kring i projektform och på vilket sätt, inklusive vilken finansiering eller medfinansiering som kan vara aktuell. Exempel på finansiering är medel från ESF. Arbetet med detta verksamhetsstöd pågår och tanken är att stödet också ska inkludera goda exempel på lokala projekt som är möjliga att bedriva. Tänkbara exempel skulle kunna vara projektet Demokratisk digitalisering<sup>66</sup> eller exempel på projekt som bedrivs inom uppdraget för finansiell samordning där kommuner och Arbetsförmedlingen redan möts idag.

På längre sikt bedömer Arbetsförmedlingen att extern samverkan genom projekt med kommunerna underlättas genom en nationell överenskommelse med SKR vad gäller grundläggande förutsättningar för Arbetsförmedlingens samverkan genom projekt eller motsvarande finansiell samverkan. Genom en nationell överenskommelse kan fokus läggas på det lokala perspektivet och dialogen kan röra kund- och samhällsnytta istället för projektformalia. Det kan också bli aktuellt att utforma liknande överenskommelser med andra aktörer än SKR.

---

<sup>65</sup> Se Förtydligande om möjligheten att ingå överenskommelse om projekt i arbetsmarknadspolitiken, dnr Af-2020/0074 6778.

<sup>66</sup> För en utförligare beskrivning se Redovisning Likvärdig service i hela landet 2021-06-15, dnr Af-2021/00114021.

## 6 Ändamålsenliga arbetsgivarkontakter

Arbetsförmedlingen har under våren 2021 påbörjat ett antal utredningsinitiativ som syftar till att tydligare definiera innehållet i myndighetens arbetsgivarinriktade arbete. Initiativen ska gemensamt bidra till att konkretisera stödet till arbetsgivare generellt och förtydliga samspelet med fristående aktörer i synnerhet.

Arbetsförmedlingens kontakter med arbetsgivare sker inom ramen för de tjänster och stöd som myndigheten erbjuder som helhet, i olika kanaler och servicevägar. Kontakt med arbetsgivare sker såväl utifrån arbetssökandes behov av stöd som arbetsgivarnas kompetensförsörjningsbehov. Stödet genom fristående aktörer ökar dessutom. Samtidigt är många arbetssökande beroende av andras nätverk och relationer till arbetsgivare för att komma in på arbetsmarknaden.

I senaste utgiftsprognosen<sup>67</sup> framgår att cirka 20 procent av de inskrivna arbetslösa deltar i matchningstjänster, övriga förberedande tjänster och/eller arbetsmarknadsutbildningar. Aktuell prognos pekar också på att deltagandet i avtalade tjänster kommer att öka under de kommande åren. Det är dock viktigt att ha i beaktande att en stor del av de arbetssökande samtidigt behöver annat stöd och andra insatser.

Ändamålsenliga arbetsgivarkontakter tillsammans med andra aktörer behöver bidra till att både möta upp kompetensförsörjningsbehoven på arbetsmarknaden och få arbetsgivare att se potentialen i de arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden. Det lokala och regionala arbetsgivarinriktade arbetet tillsammans med fristående aktörer behöver också samspela med det som kan erbjudas inom ramen för myndighetens digitala tjänster och distansservice. Arbetsgivararbetet behöver med andra ord omformas utifrån nya förutsättningar, ett reformerat system och digitaliseringens möjligheter parallellt.

Att säkra leveranser av service och stöd förutsätter att Arbetsförmedlingen gemensamt med andra på bästa sätt nyttjar samtliga servicevägar som står till buds. Detta så att samspelet mellan till exempel fristående aktörer och arbetsgivare blir så ändamålsenligt och effektivt som möjligt. Det är även avgörande för att kunna korta ledtider från identifierat behov av extra stöd till beslut om till exempel arbetsplatsförlagda aktiviteter och/eller subventionerade anställningar. Nedan beskrivs vad som pågår för att säkra ändamålsenliga arbetsgivarkontakter gemensamt med andra aktörer samt för att åstadkomma ett relevant och likvärdigt stöd på lokal, regional och nationell nivå.

### 6.1 Insiktsdriven verksamhetsutveckling inom det arbetsgivarinriktade arbetet

Arbetsförmedlingen har påbörjat en särskild analys kring insiktsdrivet arbetssätt inom arbetsgivarområdet. Analysen pågår under augusti-november 2021 och ska på ett konkret sätt visa vägen för hur man inom området arbetsgivarinriktat arbete kan

<sup>67</sup> Se Prognos för utbetalningar 2021–2024 2021-07-30, dnr Af-2021/0058 3960.

arbeta mer med data och insikter inklusive att långsiktigt tillgängliggöra data och analys bredare inom organisationen.

## **6.2 Förtydliga vad Arbetsförmedlingen erbjuder arbetsgivare**

Vidare avser myndigheten förtydliga vad Arbetsförmedlingen erbjuder arbetsgivare i egen respektive avtalad regi. Vad som sker i egen regi behöver på bästa sätt samspela med det som sker i avtalad regi och inom ramen för externa samarbeten. I detta ligger att identifiera vilka arbetsgivare Arbetsförmedlingen ger mer stöd till om så behövs och på vilket sätt. Detta inkluderar även att fånga vad som redan erbjuds och som ytterligare kan erbjudas inom ramen för myndighetens digitala tjänster och distansservice i egen regi. Utvecklingen kan innebära att myndigheten tar fram fler digitala lösningar inom arbetsgivarområdet.

Tidigare kund- och medarbetardrivna insikter inom området kommer att användas. En insikt som är särskilt viktig att fokusera på är att myndighetens erbjudande till arbetsgivare ska upplevas som tydligt ur arbetsgivarnas perspektiv samt att Arbetsförmedlingen möter arbetsgivare på ett enhetligt sätt i olika delar av landet.

## **6.3 Utveckla det nationella och branschriktade arbetsgivararbetet**

Myndigheten avser även skapa ett mer uttalat och enhetligt arbetssätt avseende det strategiska arbetsgivararbetet runt om i landet. Detta utifrån myndighetens förändrade förutsättningar, där en ökning av arbetsgivarkontakter genom fristående aktörer behöver beaktas. Förslag på olika ställningstaganden och vägval samt tydliga mål för arbetsgivararbetet i stort kan behöva förtydligas och eventuellt omformuleras under arbetets gång. Avsikten är att på olika sätt genomlysna hur det nationella och branschriktade arbetsgivararbetet kan utvecklas på ett ändamålsenligt sätt. Detta rörande bland annat nationella överenskommelser med arbetsgivare (inklusive formerna för urvalsarbeten), det branschstrategiska arbetet (inklusive formerna för branschråd) samt vad som behövs på en övergripande nivå för att främja och följa upp ett mer sammanhållet strategiskt arbetsgivararbete i samspel med andra aktörer på flera nivåer.

Samtliga delar, det vill säga arbetet med nationella överenskommelser, ett branschstrategiskt arbete och samspelet mellan arbetsgivare och fristående aktörer, måste hänga ihop i en helhet. En helhet där delarna gemensamt har fokus på att möta kompetensförsörjningsbehoven runt om i landet och bidrar till att uppnå myndighetens mål och uppdrag. Delarna behöver även samverka med de insatser Eures kan bidra med och hur företagsrådgivarnas och SIUS<sup>68</sup> kompetens bäst kan nyttjas utifrån arbetsmarknadens behov.

---

<sup>68</sup> Avser särskild stödperson för introduktions – och uppföljningsstöd.



## 6.4 Utveckla samspelet mellan Arbetsförmedlingen, fristående aktörer och arbetsgivare i ett reformerat system

För att utveckla samarbetet och tydligare definiera samspelet med fristående aktörer i relation till arbetsgivare behöver myndigheten bland annat tydliggöra vilka nödvändiga informationsutbyten, kontaktvägar, nätverk och/eller samarbetsformer som behövs framåt. Utformningen av detta samspel behöver ske i dialog med fristående aktörer och övriga partners som Arbetsförmedlingen samverkar och samarbetar med. Förslag på fortsatt arbete inom området är följande:

- Tillsammans med fristående aktörer kartlägga matchningsprocessen: kartläggningen ska fokusera på samspelet mellan Arbetsförmedlingen, fristående aktörer och arbetsgivare med hänsyn till roller och ansvar, samarbete och kommunikation.
- Samarbetsformer och arbetsmetoder: utifrån genomförd kartläggning arbeta fram ett förslag på en nationell process som beskriver Arbetsförmedlingens och fristående aktörers arbetsgivararbete. Processen fokuserar på ansvar och roller i arbetsgivararbetets olika skeden – inför, under och efter rekrytering och eventuell anställning med stöd.
- Intensifiera myndighetens arbete kring enhetliga och standardiserade processer inför beslut: initiera ett arbete kring enhetliga ledtider vid beslut om subventionerade anställningar.
- Arbetsgivares och fristående aktörers bidrag i kedjor av insatser: olika aktörers del i utformningen av kedjor av insatser, såsom lokala jobbspår, ska utvecklas i enlighet med reformeringen av myndigheten.
- Verksamhetssystem för utbyte av information: fortsätta att inventera behov och ta fram lösningar för att hantera utbyte av verksamhetsinformation digitalt. Exempelvis för att dela information om dolda jobb, myndighetens utveckling och prioriteringar samt myndighetens handläggningstider.
- Fortsätta utforska samarbetet med idéburen sektor och civilsamhället: närmare utforska hur Arbetsförmedlingen, idéburen sektor och civilsamhället kan utveckla ett samarbete för arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden. Med olika insatser via arbetsintegrerade företag (ASF) kan fler arbetssökande bli anställningsbara.

Utifrån ovanstående förtydligas också vad andra samverkanspartners, exempelvis kommuner, branschorganisationer och arbetsmarknadens parter, arbete kan bidra med i relation till vad Arbetsförmedlingen erbjuder i egen och avtalad regi. Det kan även bidra till att fristående aktörers arbetsgivarkontakter främjar Arbetsförmedlingens förutsättningar för rollen som expertmyndighet. Fler lokala kontakter med arbetsgivare genom fristående aktörer kan också bidra till myndighetens samlade kunskap om den regionala och lokala arbetsmarknaden.

Det är för tidigt att uttala sig om resultatet av ovanstående utrednings- och utvecklingsinitiativ men myndigheten har en inriktning och mål för det fortsatta arbetet. Arbetet är påbörjat och accelererar under hösten 2021. De fulla effekterna av de fristående aktörernas arbetsgivararbete kommer troligtvis inte vara tydligt förrän det reformerade systemet är mer utbyggt. Det är dock tydligt att Arbetsförmedlingens arbetsgivararbete kommer behöva omformas utifrån reformeringen av den arbetsmarknadspolitiska verksamheten redan nu.<sup>69</sup> Ett mer geografiskt obundet arbetsgivararbete, i egen regi, i kombination med ett utökad arbetsgivarinriktat arbete som utförs i avtalad regi, genom fristående aktörer, kommer utgöra stommen i detta framöver. I takt med att leveransen av service och stöd utvecklas kommer även den lokala och regionala förankringen att beaktas.

## **7 God kunskap om lokal och regional arbetsmarknad**

Kunskapen om arbetsmarknaden och arbetsgivarnas kompetensförsörjningsbehov förstärks av hur Arbetsförmedlingen följer upp, samlar data och analyserar arbetsmarknadens funktionssätt. Viktiga kunskapsunderlag om arbetsmarknaden på lokal, regional och nationell nivå hämtas från Arbetsförmedlingens analyser, prognoser och verksamhetsstatistik. Kunskapsunderlagen behövs för att förstå de lokala och regionala arbetsmarknaderna och för att kunna använda kunskapen i det operativa arbetsförmedlingsarbetet samt för att kommunicera bilden av arbetsmarknaden med omvärlden, samverkanspartners och andra aktörer.

### **7.1 Nationella prognoser kompletteras med prognoser som beskriver de regionala utsikterna**

Arbetsförmedlingen tar fram och publicerar nationella och regionala prognoser för arbetslöshet och sysselsättning. Vid den senaste publiceringen av arbetsmarknadsprognoserna (Arbetsmarknadsutsikterna) i juni 2021 kompletterades den traditionella riksprognosrapporten med en rapport som beskriver de regionala arbetsmarknadsutsikterna, det vill säga hur utvecklingen bedöms bli på länsnivå.

För att öka kunskaperna om arbetsmarknaden och utveckla den regionala analyskompetensen hos Arbetsförmedlingen regionalt och lokalt, har representanter från flera delar av verksamheten fått fördjupad förhandsinformation inför publicering av arbetsmarknadsprognoserna. Ett av syftena med detta har varit att fördjupa kunskaperna om prognoser och analyser på regional nivå för att bättre kunna sprida informationen vidare till externa intressenter. Inom ramen för arbetet med de regionala arbetsmarknadsutsikterna har därför informationsutbyte skett

---

<sup>69</sup> Se Vissa lagförslag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet Ds 2021:27.

mellan myndighetens arbetsmarknadsanalytiker och representanter från myndighetens sex regioner.<sup>70</sup>

## **7.2 Yrkesprognoserna kommer att identifiera bristyrken på regional och lokal nivå**

Myndighetens yrkesprognoser beskriver yrkesefterfrågan och identifierar i dagsläget bristyrken på nationell nivå. Utvecklingsarbete pågår för att få yrkesprognoser även på regional nivå. Arbetsförmedlingens prognoser, och särskilt yrkesprognoserna, utgör för många de viktigaste källorna till kunskap om landets arbetsmarknader. Arbetsförmedlingens yrkesprognoser på regional nivå har under lång tid varit viktiga kunskapsunderlag för matchning och frågor kring kompetensförsörjning. Prognoserna används av många regionala aktörer, och används i stor utsträckning som underlag för planering och dimensionering av kompetensförsörjande insatser.

I det pågående utvecklingsarbetet med yrkesprognoser planeras att under hösten 2021 publicera yrkesprognoser på regional nivå. Vid senaste publiceringen i juni 2021 publicerades yrkesprognoser för närmare 180 yrken på nationell nivå. Det pågående utvecklingsarbetet av yrkesprognoserna medför ett metodskifte. Skiftet består i att lokala arbetsförmedlares expertkunskaper kring lokal yrkesefterfrågan ersätts med datadrivna modeller som använder tillgängliga data över arbetsmarknaden. De nationella yrkesprognoserna identifierar yrkesefterfrågan både i det korta (1 år) och det längre (5 år) perspektivet för att möta olika behov av kompetensförsörjningsinsatser. I närtid kommer de nationella prognoserna att kompletteras med regionala prognoser i samma tidsperspektiv. Yrkesprognoserna är tillgängliga via Arbetsförmedlingens webbplats i en användarvänlig applikation som kan fungera exempelvis för arbetsmarknadspolitiska bedömningar, vägledning och för olika aktörers behov av arbetsmarknadsinformation.

## **7.3 Analyser och data kan hämtas på ett enklare sätt**

Arbetsförmedlingens prognos- och analysverksamhet är som nämnts inne i en utvecklingsfas. Nya metoder och nya möjligheter att presentera resultat på är under utveckling. En viktig källa till kunskap om landets arbetsmarknader är den arbetsgivarundersökning som genomförs två gånger per år. Denna har tidigare genomförts av myndighetens arbetsförmedlare i form av en intervjuundersökning. Sedan en tid tillbaka genomförs den i form av en webbenkät. Respondenterna i undersökningen är privata och offentliga arbetsgivare från hela landet. Här pågår ett samarbete med Statistikmyndigheten (SCB) där ambitionen är att Arbetsförmedlingens och ett par av SCB:s nuvarande arbetsgivarundersökningar ska sammanfogas till en. Detta för att öka kvaliteten och minska uppgiftslämnarbördan hos arbetsgivarna.

---

<sup>70</sup> Med regioner avses de regioner som de lokala arbetsförmedlingsenheterna är organiserade under. Arbetsförmedlingen har en geografisk indelning i sex regioner (region Nord, region Mitt, region Stockholm Gotland, region Väst, region Öst och region Syd).

Arbetsförmedlingens verksamhetsstatistik, som är möjlig att bryta ner på kommunnivå och som publiceras varje vecka och månad, samt statistiken över nyanmälda platser och varsel är ytterligare källor till kunskap. Denna statistik är mycket användbar för att analysera de regionala och lokala arbetsmarknaderna, och används såväl internt som externt. Statistiken är efterfrågad av regionala samverkansaktörer.

Ett parallellt utvecklingsarbete är att tillgängliggöra analyser, prognoser och verksamhetsstatistik på ett än mer användarvänligt sätt. Genom en utveckling av Arbetsförmedlingens webbplats och interna verksamhetssystem kommer nya applikationer att publiceras så att externa och interna användare på ett enklare sätt kan hämta analyser och data. Avancerade användare ska få bättre förutsättningar att göra egna, mer avancerade analyser. Utvecklingen har även koppling till den bredare frågan om en hållbar digital infrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande.<sup>71</sup>

## 8 Avslutande kommentarer

Arbetsförmedlingen arbetar målmedvetet för att kunna erbjuda en likvärdig service i hela landet. Det är prioriterat att Arbetsförmedlingen säkerställer en samlad service genom samtliga kanaler och servicevägar. Utifrån den fortsatta reformeringen, digitaliseringens möjligheter samt regionala och lokala förutsättningar, behöver myndigheten omhänderta kundbehov på ett ändamålsenligt, kvalitativt och kostnadseffektivt sätt. I detta arbete behöver myndigheten beakta de ekonomiska förutsättningarna, inklusive avisering om ett minskat förvaltningsanslag för 2023 och 2024. Från att ett stort fokus under föregående år legat på myndighetens fysiska närvaro har Arbetsförmedlingen under innevarande år haft möjlighet att arbeta vidare med ”helhetskonceptet” för tillgänglighet, service och lokal närvaro som inkluderar det som myndigheten också tillhandahåller i avtalad regi.

Arbetsförmedlingen går mot en mer geografiskt obunden tillgänglighet och service med lokal och regional förankring. Definitionen av att det är flera delar som tillsammans ger en likvärdig service i hela landet ligger fast och vad som utgör en lokal närvaro håller just nu på att omdefinieras. Den lokala närvaron utgörs av ”tre ben” (spontana möten vid servicekontor, förbokade möten i egen regi, möten och aktiviteter hos fristående aktörer). Arbetet med en likvärdig service och tillgänglighet runt om i landet kräver därför ett holistiskt perspektiv på de delar som behöver utvecklas framåt. Det förutsätter även ett breddat perspektiv på lokal närvaro, en fortsatt utveckling av samverkan med kommuner i en ny kontext, en regionalisering av samverkan med fler aktörer som främjar en god kunskap om arbetsmarknaden samt ett omformat arbetsgivararbete i samspel med fristående aktörer.

---

<sup>71</sup> Se följande regleringsbrevsuppdrag 2021: 3.14. Digital infrastruktur för livslångt lärande – regeringens samverkansprogram 2019–2022 samt Arbetsförmedlingens delrapport om Digital infrastruktur för livslångt lärande - regeringens samverkansprogram 2019 - 2022, dnr Af-2021/0025 9083-56 som utgör en del av återrapporteringen i enlighet med regleringsbrevsuppdraget.

Arbetet med att säkerställa en ändamålsenlig lokal närvaro, en god tillgänglighet och en likvärdig service i hela landet har fortlöpt i enlighet med tidigare redovisning. Tillgängligheten till myndighetens ingångar och olika servicevägar har ökat och blivit tydligare för kunder och samverkanspartners. I kontakten med dessa framgår dock att det kan bli ännu tydligare och smidigare. Ledtider hos myndigheten behöver kortas och möjligheten att uträtta fler ärenden fullt ut på distans behöver öka. En fortsatt utveckling av service på distans och digitala tjänster för arbetssökande med funktionsnedsättning samt för de som är i behov av språkstöd är viktigt framåt. Detta för att fler kunder, oavsett förutsättningar, ska kunna fullfölja sina ärenden i de geografiskt obundna servicevägarna. Det främjar möjligheten att erbjuda fler personliga möten i rätt tid och utifrån rätt behov. Förbättras tillgängligheten avseende detta kommer det sammantaget leda till en än mer likvärdig service för Arbetsförmedlingens kunder.

Införandet av kundtorgstjänst vid SSC har genomförts enligt plan, i oktober 2021 kommer det att vara 104 servicekontor som erbjuder allmän service för Arbetsförmedlingens kunder. Införandet pågår fortfarande på ytterligare 16 servicekontor och fortsätter in i 2022. Att det tillkommer ytterligare 28 servicekontor runt om i landet under 2022 - 2023 innebär dessutom en positiv utökning av den statliga lokala närvaron i stort men specifikt också för Arbetsförmedlingen. Arbetet med att etablera planerade samarbetslösningar med andra har pågått och pågår fortfarande. I dagsläget återstår sex lösningar med kommuner i enlighet med planen för en ändamålsenlig lokal närvaro i egen regi, vilket inkluderar etableringen av tre nya samarbetslösningar i Jämtlandskommunerna Bräcke, Berg och Krokom.

Den lokala närvaron i egen regi har givetvis en fortsatt viktig funktion att fylla, inte minst för de kunder som har stort behov av stöd och/eller behov av insatser i samverkan med andra. De tidigare personalneddragningarna, reformeringen av myndigheten och utmaningarna på arbetsmarknaden förändrar dock förutsättningarna till att erbjuda service och stöd lokalt. Det understryker vikten av att en likvärdig service i hela landet säkerställs på andra sätt än genom en förstärkt fysisk närvaro i form av egna arbetsförmedlingskontor eller samarbetslösningar med andra. Snarare måste detta säkerställas genom en fortsatt utveckling av geografiskt obundna servicevägar digitalt och på distans, i kombination med en geografisk spridning av tjänster som erbjuds i avtalad regi genom såväl servicekontoren som fristående aktörer. En säkrad geografisk spridning och räckvidd avseende avtalade tjänster och fristående aktörer utgör därmed en viktig del i myndighetens lokala närvaro framåt. Likaså är en löpande uppföljning av hur tillgången till arbetsförmedlingsinsatser och -program ser ut runt om i landet viktig för helheten.

Viktiga initiativ och åtgärder för att utveckla en väl fungerande samverkan med kommuner pågår likväl. Samverkan med kommuner har förbättrats även om en förbättring och förtydliganden avseende samspelet med fristående aktörer och vad som gäller kring projekt i samverkan efterfrågas. Det har blivit än mer tydligt att en väl fungerande samverkan i hela landet förutsätter en mer enhetlig basprocess för samverkan. Arbetsförmedlingen och kommun som samverkanskonstellation är så vanligt förekommande att den bör utgöra kärnan för processen där andra

myndigheter och fristående aktörer kan kopplas på. Därför utvecklar Arbetsförmedlingen nu en generisk process för samverkan vilken ska stödja en fortsatt hög kvalitet oavsett samverkansuppdrag. Utvecklingen av en digital infrastruktur för utbyte av information och samordning kring arbetssökandes förutsättningar, behov och planering är central för att uppnå effektivitet och enhetlighet i samverkansprocessen. Samtidigt behöver Arbetsförmedlingen axla ansvaret för en varaktig utformning avseende en relationell infrastruktur som skapar förutsättningar för en väl fungerande samverkan mellan flera aktörer där de digitala lösningarna inte räcker till.

Utredningsinitiativ avseende arbetsgivarinriktat arbete, och i synnerhet samspelet med fristående aktörer i relation till arbetsgivare, har påbörjats under försommaren och accelererar under hösten. Det är dock för tidigt att uttala sig om resultaten av de initiativ som är påbörjade inom arbetsgivarområdet. Enhetliga arbetssätt över landet efterfrågas utifrån de nya förutsättningarna och kommer att arbetas fram i dialog med arbetsgivare gemensamt med andra aktörer. Det arbetsgivarinriktade arbetet är ett resultatskapande arbete och behöver utgå från flera perspektiv samt involvera flera aktörer på arbetsmarknaden. En fortsatt hög arbetslöshet, en ökande långtidsarbetslöshet och ett förändrat innehåll i integrationspolitiken driver på behovet av ett aktivt samverkans- och arbetsgivararbete på flera nivåer.

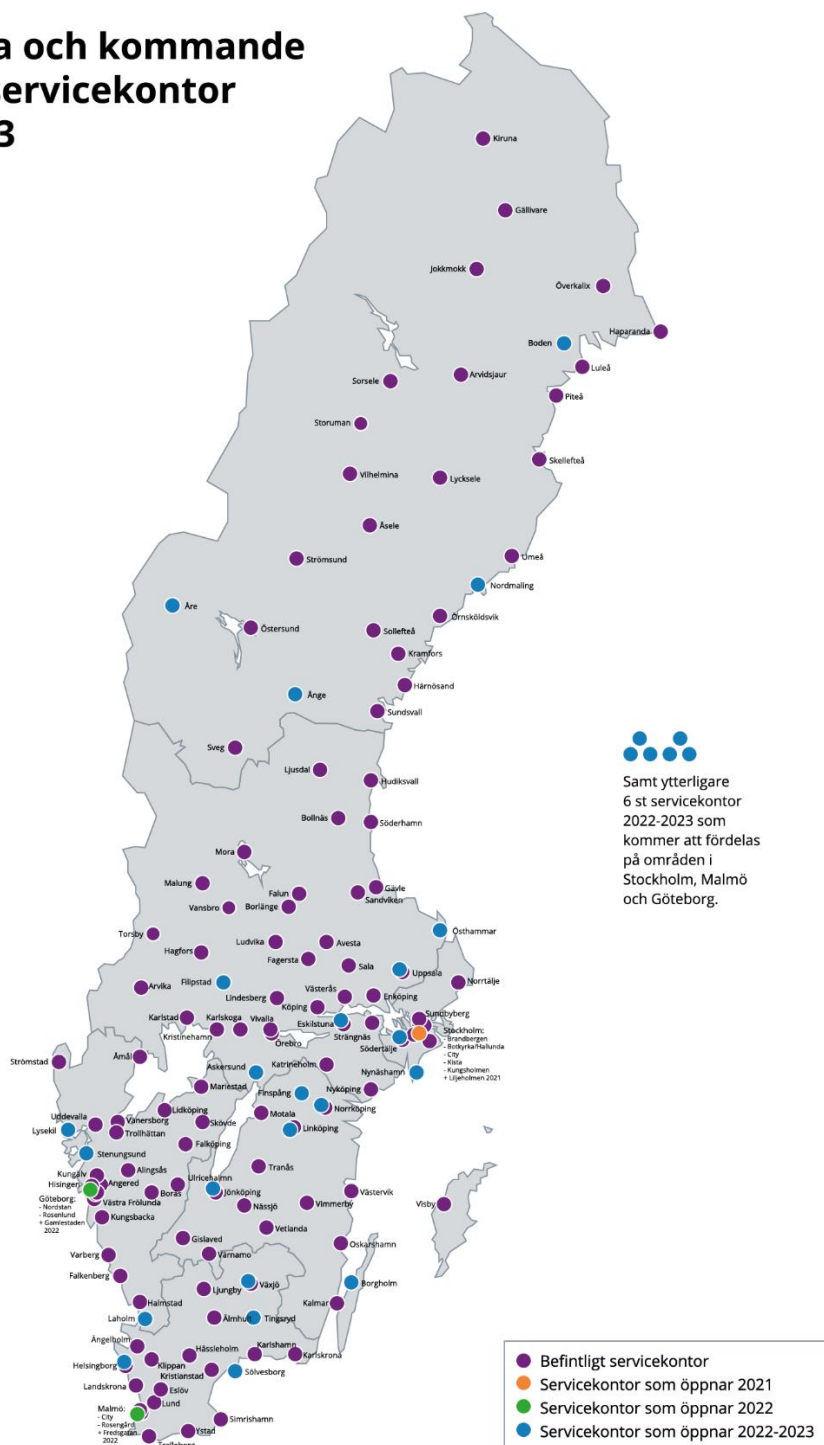
Arbetsförmedlingen tar nu ytterligare steg avseende ett aktivt, kundnära och tvärfunktionellt arbete inom ramen för myndighetens kundleveransområden för att säkra en än bättre samordnad leverans av service och stöd till kund. Det är ett förutsättningskapande arbete. Genom en ändamålsenlig användning av myndighetens samlade resurser och ett förbättrat samspel med andra aktörer kan arbetssökande och arbetsgivare oavsett var de befinner sig i landet ta del av en likvärdig service och ett matchningsarbete som utgår från alla de delar och verktyg som Arbetsförmedlingen har till sitt förfogande. Detta oavsett om det gäller att stärka arbetssökandes konkurrenskraft på arbetsmarknaden eller underlätta inträdet på arbetsmarknaden och på så vis möta arbetsgivarernas kompetensförsörjningsbehov.

## 9 Bilagor

### Bilaga 1. Illustration och sammanställning av var i landet Arbetsförmedlingen erbjuder spontana fysiska möten

Illustration av i vilka kommuner myndigheten erbjuder spontana fysiska möten genom de statliga servicekontorens kundtorgstjänst framgår nedan.

#### Befintliga och kommande statliga servicekontor 2021-2023



Sammanställning av i vilka kommuner myndigheten erbjuder spontana fysiska möten genom servicekontor framgår även av nedanstående lista.

Län	Region	Kommun	Eventuell kommentar
Norrbottnens län	Nord	Kiruna	-
Norrbottnens län	Nord	Gällivare	-
Norrbottnens län	Nord	Jokkmokk	-
Norrbottnens län	Nord	Övertorneå	-
Norrbottnens län	Nord	Arvidsjaur	-
Norrbottnens län	Nord	Luleå	-
Norrbottnens län	Nord	Haparanda	-
Norrbottnens län	Nord	Boden	Planerat 2022 - 2023
Norrbottnens län	Nord	Piteå	-
Västerbottnens län	Nord	Lycksele	-
Västerbottnens län	Nord	Skellefteå	-
Västerbottnens län	Nord	Storuman	-
Västerbottnens län	Nord	Umeå	-
Västerbottnens län	Nord	Nordmaling	Planerat 2022 - 2023
Västerbottnens län	Nord	Vilhelmina	-
Västerbottnens län	Nord	Åsele	-
Västerbottnens län	Nord	Sorsele	-
Jämtlands län	Nord	Strömsund	-
Jämtlands län	Nord	Härjedalen	Servicekontor i Sveg
Jämtlands län	Nord	Östersund	-
Jämtlands län	Nord	Åre	Planerat 2022 - 2023
Västernorrlands län	Nord	Sundsvall	-
Västernorrlands län	Nord	Kramfors	-
Västernorrlands län	Nord	Sollefteå	-
Västernorrlands län	Nord	Örnsköldsvik	-
Västernorrlands län	Nord	Härnösand	-
Västernorrlands län	Nord	Ånge	Planerat 2022 - 2023
Gävleborgs län	Mitt	Ljusdal	-
Gävleborgs län	Mitt	Gävle	-
Gävleborgs län	Mitt	Sandviken	-
Gävleborgs län	Mitt	Bollnäs	-
Gävleborgs län	Mitt	Hudiksvall	-
Gävleborgs län	Mitt	Söderhamn	-
Dalarnas län	Mitt	Malung-Sälen	Servicekontor i Malung
Dalarnas län	Mitt	Mora	-
Dalarnas län	Mitt	Borlänge	-
Dalarnas län	Mitt	Avesta	-
Dalarnas län	Mitt	Ludvika	-
Dalarnas län	Mitt	Vansbro	-
Dalarnas län	Mitt	Falun	-
Västmanlands län	Mitt	Västerås	-



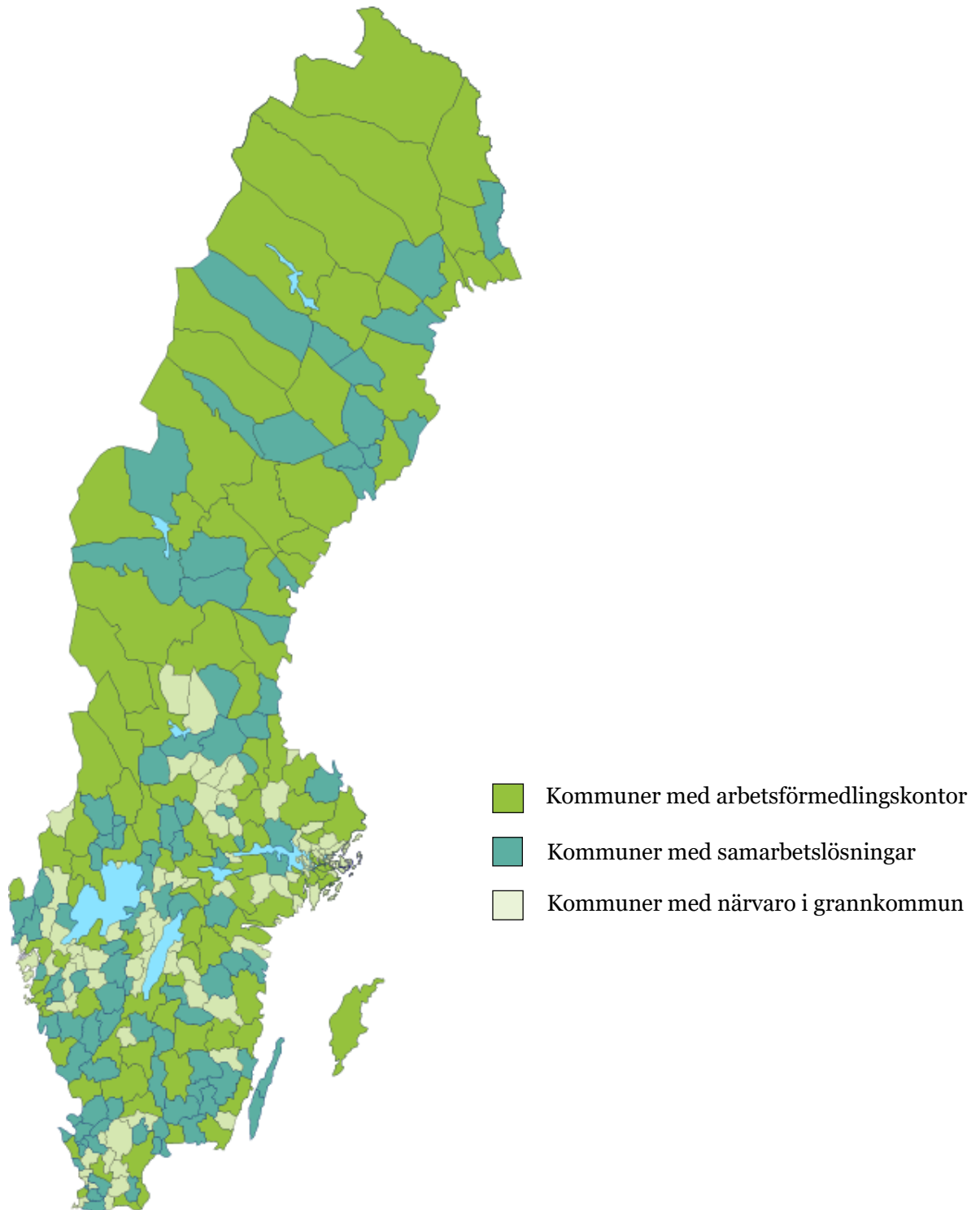
Län	Region	Kommun	Eventuell kommentar
Västmanlands län	Mitt	Sala	-
Västmanlands län	Mitt	Köping	-
Västmanlands län	Mitt	Fagersta	-
Örebro län	Mitt	Örebro	Servicekontor i Örebro
Örebro län	Mitt	Örebro	Servicekontor i Vivalla
Örebro län	Mitt	Lindesberg	-
Örebro län	Mitt	Karlskoga	-
Örebro län	Mitt	Askersund	Planerat 2022 - 2023
Värmlands län	Mitt	Torsby	-
Värmlands län	Mitt	Karlstad	-
Värmlands län	Mitt	Arvika	-
Värmlands län	Mitt	Hagfors	-
Värmlands län	Mitt	Kristinehamn	-
Värmlands län	Mitt	Filipstad	Planerat 2022 - 2023
Uppsala län	Mitt	Uppsala	-
Uppsala län	Mitt	Uppsala	Planerat 2022 - 2023
Uppsala län	Mitt	Enköping	-
Uppsala län	Mitt	Östhammar	Planerat 2022 - 2023
Södermanlands län	Mitt	Nyköping	-
Södermanlands län	Mitt	Katrineholm	-
Södermanlands län	Mitt	Eskilstuna	-
Södermanlands län	Mitt	Eskilstuna	Planerat 2022 - 2023
Södermanlands län	Mitt	Strängnäs	-
Stockholms län	Stockholm Gotland	Botkyrka	Servicekontor i Hallunda
Stockholms län	Stockholm Gotland	Haninge	Servicekontor i Brandbergen
Stockholms län	Stockholm Gotland	Stockholm	Servicekontor i City
Stockholms län	Stockholm Gotland	Stockholm	Servicekontor på Kungsholmen
Stockholms län	Stockholm Gotland	Stockholm	Servicekontor i Kista
Stockholms län	Stockholm Gotland	Stockholm	Nytt servicekontor november 2021 Liljeholmen (beslutades 2020)
Stockholms län	Stockholm Gotland	Stockholm	Planerat 2022 - 2023
Stockholms län	Stockholm Gotland	Stockholm	Planerat 2022 - 2023
Stockholms län	Stockholm Gotland	Stockholm	Planerat 2022 - 2023
Stockholms län	Stockholm Gotland	Södertälje	-
Stockholms län	Stockholm Gotland	Södertälje	Planerat 2022 - 2023
Stockholms län	Stockholm Gotland	Sundbyberg	-
Stockholms län	Stockholm Gotland	Norrköping	-
Stockholms län	Stockholm Gotland	Nynäshamn	Planerat 2022 - 2023
Gotlands län	Stockholm Gotland	Gotland	Servicekontor i Visby
Östergötlands län	Öst	Linköping	-
Östergötlands län	Öst	Linköping	Planerat 2022 - 2023
Östergötlands län	Öst	Norrköping	-
Östergötlands län	Öst	Norrköping	Planerat 2022 - 2023
Östergötlands län	Öst	Finspång	Planerat 2022 - 2023

Län	Region	Kommun	Eventuell kommentar
Östergötlands län	Öst	Motala	-
Jönköpings län	Öst	Gislaved	-
Jönköpings län	Öst	Jönköping	-
Jönköpings län	Öst	Jönköping	Planerat 2022 - 2023
Jönköpings län	Öst	Nässjö	-
Jönköpings län	Öst	Värnamo	-
Jönköpings län	Öst	Vetlanda	-
Jönköpings län	Öst	Tranås	-
Kalmar län	Öst	Kalmar	-
Kalmar län	Öst	Oskarshamn	-
Kalmar län	Öst	Västervik	-
Kalmar län	Öst	Borgholm	Planerat 2022 - 2023
Kalmar län	Öst	Vimmerby	-
Hallands län	Väst	Halmstad	-
Hallands län	Väst	Varberg	-
Hallands län	Väst	Falkenberg	-
Hallands län	Väst	Kungsbacka	-
Hallands län	Väst	Laholm	Planerat 2022 - 2023
Västra Götalands län	Väst	Göteborg	Servicekontor i Nordstan
Västra Götalands län	Väst	Göteborg	Servicekontor på Hisingen
Västra Götalands län	Väst	Göteborg	Servicekontor i Järntorget
Västra Götalands län	Väst	Göteborg	Servicekontor i Angered
Västra Götalands län	Väst	Göteborg	Servicekontor i Västra Frölunda
Västra Götalands län	Väst	Göteborg	Nytt servicekontor april 2022 Gamlestaden (beslutades 2020)
Västra Götalands län	Väst	Göteborg	Planerat 2022 - 2023
Västra Götalands län	Väst	Kungälv	-
Västra Götalands län	Väst	Lysekil	Planerat 2022 - 2023
Västra Götalands län	Väst	Stenungsund	Planerat 2022 - 2023
Västra Götalands län	Väst	Uddevalla	-
Västra Götalands län	Väst	Strömstad	-
Västra Götalands län	Väst	Trollhättan	-
Västra Götalands län	Väst	Alingsås	-
Västra Götalands län	Väst	Borås	-
Västra Götalands län	Väst	Åmål	-
Västra Götalands län	Väst	Lidköping	-
Västra Götalands län	Väst	Skövde	-
Västra Götalands län	Väst	Ulricehamn	-
Västra Götalands län	Väst	Mariestad	-
Västra Götalands län	Väst	Falköping	-
Västra Götalands län	Väst	Vänersborg	-
Kronobergs län	Syd	Älmhult	-
Kronobergs län	Syd	Växjö	-
Kronobergs län	Syd	Växjö	Planerat 2022 - 2023

Län	Region	Kommun	Eventuell kommentar
Kronobergs län	Syd	Ljungby	-
Kronobergs län	Syd	Tingsryd	Planerat 2022 - 2023
Blekinge län	Syd	Karlskrona	-
Blekinge län	Syd	Karlshamn	-
Blekinge län	Syd	Sölvesborg	Planerat 2022 - 2023
Skåne län	Syd	Malmö	Servicekontor i Malmö city
Skåne län	Syd	Malmö	Servicekontor i Rosengård
Skåne län	Syd	Malmö	Nytt servicekontor januari 2022 Värnhem (beslutades 2020)
Skåne län	Syd	Malmö	Planerat 2022 - 2023
Skåne län	Syd	Helsingborg	-
Skåne län	Syd	Helsingborg	Planerat 2022 - 2023
Skåne län	Syd	Eslöv	-
Skåne län	Syd	Ystad	-
Skåne län	Syd	Kristianstad	-
Skåne län	Syd	Simrishamn	-
Skåne län	Syd	Klippan	-
Skåne län	Syd	Lund	-
Skåne län	Syd	Hässleholm	-
Skåne län	Syd	Landskrona	-
Skåne län	Syd	Trelleborg	-
Skåne län	Syd	Ängelholm	-

## Bilaga 2. Illustration och sammanställning av var i landet Arbetsförmedlingen erbjuder förbokade fysiska möten i egen regi

Illustration av i vilka kommuner myndigheten erbjuder förbokade fysiska möten samt i vilken form av lokal närvaro framgår nedan.



Sammanställning av i vilka kommuner myndigheten erbjuder förbokade fysiska möten samt i vilken form av lokal närvaro framgår även av nedanstående lista.

Län	Region	Kommun	Form av lokal närvaro	Eventuell kommentar
Norrbottens län	Nord	Kiruna	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Norrbottens län	Nord	Gällivare	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Norrbottens län	Nord	Jokkmokk	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Norrbottens län	Nord	Arjeplog	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Norrbottens län	Nord	Överkalix	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Norrbottens län	Nord	Arvidsjaur	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Norrbottens län	Nord	Kalix	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Norrbottens län	Nord	Pajala	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Norrbottens län	Nord	Älvsbyn	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Norrbottens län	Nord	Luleå	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Norrbottens län	Nord	Haparanda	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Norrbottens län	Nord	Övertorneå	Samarbetslösning	-
Norrbottens län	Nord	Boden	Samarbetslösning	-
Norrbotten län	Nord	Piteå	Samarbetslösning	-
Västerbottens län	Nord	Lycksele	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västerbottens län	Nord	Skellefteå	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västerbottens län	Nord	Storuman	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västerbottens län	Nord	Umeå	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västerbottens län	Nord	Vilhelmina	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västerbottens län	Nord	Malå	Samarbetslösning	-
Västerbottens län	Nord	Norsjö	Samarbetslösning	-
Västerbottens län	Nord	Dorotea	Samarbetslösning	-
Västerbottens län	Nord	Bjurholm	Samarbetslösning	-
Västerbottens län	Nord	Nordmaling	Samarbetslösning	-
Västerbottens län	Nord	Robertsfors	Samarbetslösning	-
Västerbottens län	Nord	Vindeln	Samarbetslösning	-
Västerbottens län	Nord	Vännäs	Samarbetslösning	-
Västerbottens län	Nord	Åsele	Samarbetslösning	-
Västerbottens län	Nord	Sorsele	Samarbetslösning	-
Jämtlands län	Nord	Strömsund	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Jämtlands län	Nord	Åre	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Jämtlands län	Nord	Härjedalen	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor i Sveg
Jämtlands län	Nord	Östersund	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Jämtlands län	Nord	Ragunda	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor i Hammarstrand
Jämtlands län	Nord	Krokom	Samarbetslösning	Lösning klar senare i år
Jämtlands län	Nord	Berg	Samarbetslösning	Lösning klar senare i år
Jämtlands län	Nord	Bräcke	Samarbetslösning	Lösning klar senare i år
Västernorrlands län	Nord	Sundsvall	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västernorrlands län	Nord	Kramfors	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor

Län	Region	Kommun	Form av lokal närvaro	Eventuell kommentar
Västernorrlands län	Nord	Sollefteå	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västernorrlands län	Nord	Örnsköldsvik	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västernorrlands län	Nord	Härnösand	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västernorrlands län	Nord	Ånge	Samarbetslösning	-
Västernorrlands län	Nord	Timrå	Samarbetslösning	-
Gävleborgs län	Mitt	Ljusdal	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Gävleborgs län	Mitt	Gävle	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Gävleborgs län	Mitt	Sandviken	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Gävleborgs län	Mitt	Bollnäs	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Gävleborgs län	Mitt	Hudiksvall	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Gävleborgs län	Mitt	Ockelbo	Samarbetslösning	-
Gävleborgs län	Mitt	Hofors	Samarbetslösning	-
Gävleborgs län	Mitt	Ovanåker	Samarbetslösning	-
Gävleborgs län	Mitt	Nordanstig	Samarbetslösning	-
Gävleborgs län	Mitt	Söderhamn	Samarbetslösning	-
Dalarnas län	Mitt	Malung-Sälen	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till i Malung
Dalarnas län	Mitt	Älvdalen	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Dalarnas län	Mitt	Mora	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Dalarnas län	Mitt	Borlänge	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Dalarnas län	Mitt	Avesta	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Dalarnas län	Mitt	Ludvika	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Dalarnas län	Mitt	Vansbro	Samarbetslösning	-
Dalarnas län	Mitt	Leksand	Samarbetslösning	-
Dalarnas län	Mitt	Falun	Samarbetslösning	-
Västmanlands län	Mitt	Västerås	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västmanlands län	Mitt	Sala	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Västmanlands län	Mitt	Köping	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västmanlands län	Mitt	Hallstahammar	Samarbetslösning	-
Västmanlands län	Mitt	Fagersta	Samarbetslösning	-
Västmanlands län	Mitt	Arboga	Samarbetslösning	-
Örebro län	Mitt	Örebro	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Örebro län	Mitt	Lindesberg	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Örebro län	Mitt	Karlskoga	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Örebro län	Mitt	Hallsberg	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Örebro län	Mitt	Laxå	Samarbetslösning	-
Örebro län	Mitt	Hällefors	Samarbetslösning	-
Örebro län	Mitt	Ljusnarsberg	Samarbetslösning	-
Örebro län	Mitt	Askersund	Samarbetslösning	-
Örebro län	Mitt	Nora	Samarbetslösning	-
Värmlands län	Mitt	Torsby	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor i Torsby
Värmlands län	Mitt	Torsby	Samarbetslösning	Avser lösning i Sysseleback

Län	Region	Kommun	Form av lokal närvaro	Eventuell kommentar
Värmlands län	Mitt	Karlstad	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Värmlands län	Mitt	Filipstad	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Värmlands län	Mitt	Arvika	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Värmlands län	Mitt	Säffle	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Värmlands län	Mitt	Årjäng	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Värmlands län	Mitt	Hagfors	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Värmlands län	Mitt	Storfors	Samarbetslösning	-
Värmlands län	Mitt	Munkfors	Samarbetslösning	-
Värmlands län	Mitt	Forshaga	Samarbetslösning	-
Värmlands län	Mitt	Grums	Samarbetslösning	-
Värmlands län	Mitt	Sunne	Samarbetslösning	-
Värmlands län	Mitt	Kristinehamn	Samarbetslösning	Lösning klar senare i år
Värmlands län	Mitt	Kil	Samarbetslösning	-
Uppsala län	Mitt	Tierp	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Uppsala län	Mitt	Uppsala	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Uppsala län	Mitt	Enköping	Samarbetslösning	-
Uppsala län	Mitt	Östhammar	Samarbetslösning	-
Södermanlands län	Mitt	Nyköping	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Södermanlands län	Mitt	Katrineholm	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Södermanlands län	Mitt	Eskilstuna	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Södermanlands län	Mitt	Flen	Samarbetslösning	-
Södermanlands län	Mitt	Strängnäs	Samarbetslösning	-
Stockholms län	Stockholm Gotland	Järfälla	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Stockholms län	Stockholm Gotland	Huddinge	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Stockholms län	Stockholm Gotland	Botkyrka	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Stockholms län	Stockholm Gotland	Haninge	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Stockholms län	Stockholm Gotland	Sollentuna	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Stockholms län	Stockholm Gotland	Stockholm	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor i Globen
Stockholms län	Stockholm Gotland	Stockholm	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor i Vällingby
Stockholms län	Stockholm Gotland	Stockholm	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor i Skärholmen
Stockholms län	Stockholm Gotland	Stockholm	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor i Liljeholmen
Stockholms län	Stockholm Gotland	Stockholm	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor i Järva (Kista)
Stockholms län	Stockholm Gotland	Södertälje	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Stockholms län	Stockholm Gotland	Nacka	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Stockholms län	Stockholm Gotland	Solna	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Stockholms län	Stockholm Gotland	Norrköping	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Stockholms län	Stockholm Gotland	Sigtuna	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor Luftfart Arlanda
Gotlands län	Stockholm Gotland	Gotland	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor

Län	Region	Kommun	Form av lokal närvaro	Eventuell kommentar
Östergötlands län	Öst	Mjölby	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Östergötlands län	Öst	Linköping	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Östergötlands län	Öst	Norrköping	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Östergötlands län	Öst	Motala	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Östergötlands län	Öst	Kinda	Samarbetslösning	-
Östergötlands län	Öst	Åtvidaberg	Samarbetslösning	-
Östergötlands län	Öst	Finspång	Samarbetslösning	-
Östergötlands län	Öst	Valdemarsvik	Samarbetslösning	-
Jönköpings län	Öst	Gislaved	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Jönköpings län	Öst	Jönköping	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Jönköpings län	Öst	Nässjö	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Jönköpings län	Öst	Värnamo	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Jönköpings län	Öst	Vetlanda	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Jönköpings län	Öst	Tranås	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Jönköpings län	Öst	Aneby	Samarbetslösning	-
Jönköpings län	Öst	Mullsjö	Samarbetslösning	Lösning klar senare i år
Jönköpings län	Öst	Vaggeryd	Samarbetslösning	-
Jönköpings län	Öst	Sävsjö	Samarbetslösning	-
Jönköpings län	Öst	Eksjö	Samarbetslösning	-
Kalmar län	Öst	Hultsfred	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Kalmar län	Öst	Kalmar	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Kalmar län	Öst	Oskarshamn	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Kalmar län	Öst	Västervik	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Kalmar län	Öst	Mörbylånga	Samarbetslösning	-
Kalmar län	Öst	Mönsterås	Samarbetslösning	-
Kalmar län	Öst	Emmaboda	Samarbetslösning	-
Kalmar län	Öst	Nybro	Samarbetslösning	-
Kalmar län	Öst	Borgholm	Samarbetslösning	-
Hallands län	Väst	Halmstad	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Hallands län	Väst	Varberg	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Hallands län	Väst	Hylte	Samarbetslösning	-
Hallands län	Väst	Laholm	Samarbetslösning	-
Hallands län	Väst	Falkenberg	Samarbetslösning	-
Hallands län	Väst	Kungsbacka	Samarbetslösning	-
Västra Götalands län	Väst	Göteborg	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor Centrum
Västra Götalands län	Väst	Göteborg	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor Hisingen
Västra Götalands län	Väst	Göteborg	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor Gamlestaden
Västra Götalands län	Väst	Mölnadal	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västra Götalands län	Väst	Kungälv	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västra Götalands län	Väst	Uddevalla	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västra Götalands län	Väst	Strömstad	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till



Län	Region	Kommun	Form av lokal närvaro	Eventuell kommentar
Västra Götalands län	Väst	Trollhättan	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västra Götalands län	Väst	Alingsås	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västra Götalands län	Väst	Borås	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västra Götalands län	Väst	Åmål	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Västra Götalands län	Väst	Lidköping	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västra Götalands län	Väst	Skövde	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Västra Götalands län	Väst	Partille	Samarbetslösning	-
Västra Götalands län	Väst	Stenungsund	Samarbetslösning	-
Västra Götalands län	Väst	Sotenäs	Samarbetslösning	-
Västra Götalands län	Väst	Munkedal	Samarbetslösning	-
Västra Götalands län	Väst	Tanum	Samarbetslösning	-
Västra Götalands län	Väst	Dals-Ed	Samarbetslösning	-
Västra Götalands län	Väst	Ale	Samarbetslösning	-
Västra Götalands län	Väst	Lerum	Samarbetslösning	-
Västra Götalands län	Väst	Värgårda	Samarbetslösning	-
Västra Götalands län	Väst	Tranemo	Samarbetslösning	-
Västra Götalands län	Väst	Mellerud	Samarbetslösning	-
Västra Götalands län	Väst	Mark	Samarbetslösning	Lösning klar senare i år
Västra Götalands län	Väst	Svenljunga	Samarbetslösning	-
Västra Götalands län	Väst	Ulricehamn	Samarbetslösning	-
Västra Götalands län	Väst	Mariestad	Samarbetslösning	-
Västra Götalands län	Väst	Skara	Samarbetslösning	-
Västra Götalands län	Väst	Falköping	Samarbetslösning	-
Västra Götalands län	Väst	Bengtsfors	Samarbetslösning	-
Kronobergs län	Syd	Älmhult	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Kronobergs län	Syd	Växjö	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Kronobergs län	Syd	Ljungby	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Kronobergs län	Syd	Uppvidinge	Samarbetslösning	-
Kronobergs län	Syd	Lessebo	Samarbetslösning	-
Kronobergs län	Syd	Tingsryd	Samarbetslösning	-
Kronobergs län	Syd	Alvesta	Samarbetslösning	-
Kronobergs län	Syd	Markaryd	Samarbetslösning	-
Blekinge län	Syd	Karlskrona	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Blekinge län	Syd	Karlshamn	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Blekinge län	Syd	Olofström	Samarbetslösning	-
Blekinge län	Syd	Ronneby	Samarbetslösning	-
Blekinge län	Syd	Sölvesborg	Samarbetslösning	-
Skåne län	Syd	Malmö	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor Föreningsgatan
Skåne län	Syd	Helsingborg	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Skåne län	Syd	Eslöv	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till
Skåne län	Syd	Ystad	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Skåne län	Syd	Kristianstad	Arbetsförmedlingskontor	Fast bemannat kontor
Skåne län	Syd	Simrishamn	Arbetsförmedlingskontor	Kontor vi reser till

Län	Region	Kommun	Form av lokal närvaro	Eventuell kommentar
Skåne län	Syd	Burlöv	Samarbetslösning	-
Skåne län	Syd	Östra Göinge	Samarbetslösning	-
Skåne län	Syd	Örkelljunga	Samarbetslösning	-
Skåne län	Syd	Bjuv	Samarbetslösning	-
Skåne län	Syd	Svedala	Samarbetslösning	-
Skåne län	Syd	Tomelilla	Samarbetslösning	-
Skåne län	Syd	Bromölla	Samarbetslösning	-
Skåne län	Syd	Klippan	Samarbetslösning	-
Skåne län	Syd	Åstorp	Samarbetslösning	-
Skåne län	Syd	Båstad	Samarbetslösning	-
Skåne län	Syd	Lund	Samarbetslösning	-
Skåne län	Syd	Hässleholm	Samarbetslösning	-
Skåne län	Syd	Landskrona	Samarbetslösning	-
Skåne län	Syd	Höganäs	Samarbetslösning	-
Skåne län	Syd	Trelleborg	Samarbetslösning	-
Skåne län	Syd	Ängelholm	Samarbetslösning	-

### Bilaga 3. Sammanställning av ett antal avtalade tjänster inklusive dess syfte och spridning

Tjänst (förkortning)	Vad och för vem	Antal kommuner <sup>72</sup>	Antal godkända adresser <sup>73</sup>
<b>Stöd och matchning (STOM)</b>	En tjänst för arbetssökande som behöver förstärkt och anpassat stöd i sitt arbetssökande. Syftet är att de ska börja arbeta eller studera så fort som möjligt.	158	1 324
<b>Rusta och matcha (KROM)</b>	En tjänst för arbetssökande som behöver stöd för att få arbete eller börja studera.	69	533
<b>Introduktion till arbete (INAB)</b>	En tjänst som riktar sig till arbetssökande som inte är redo att matchas mot ett arbete eller studier och därför har behov av arbetsförberedande insatser.	74	82
<b>Yrkes- och studieförberedande moduler (YSM)</b>	En tjänst som innehåller ett antal olika förberedande utbildningar av yrkes- och studieförberedande karaktär. Utbildningarnas innehåll anpassas utifrån deltagarens förkunskaper.	82	84
<b>Karriärvägledning (KVL)</b>	En ny tjänst för arbetssökande som behöver vägledning för att välja vilken typ av arbete eller studier de ska söka och information om hur vägen dit ser ut.	16	16
<b>Aktivitetsbaserade utredningsplatser (ABUF)</b>	Aktivitetsbaserade utredningsplatser används för att bedöma en arbetssökandes arbetsförutsättningar och arbetsförmåga.	48	49

<sup>72</sup> Avser antal kommuner med godkänd leveransadress för tjänsten 2021-08-24.

<sup>73</sup> Avser antal adresser där tjänsten levereras fysiskt 2021-08-24.