

Återrappport

Likvärdigt stöd och likvärdig
service i hela landet 2022-10-26

Förord

Denna rapport har tagits fram med anledning av följande uppdrag i regleringsbrevet för budgetåret 2022 avseende Arbetsförmedlingen.

2.1. Likvärdigt stöd och likvärdig service i hela landet

Arbetsförmedlingen ska ha en ändamålsenlig lokal närvaro för att:

- ge stöd till arbetssökande som behöver fysiska möten,
- samverka med andra aktörer,
- främja lokala och regionala projekt i samverkan,
- upprätthålla kunskap om lokala och regionala arbetsmarknader, och
- säkerställa ändamålsenliga arbetsgivarkontakter.

Arbetsförmedlingen ska, i jämförelse med situationen i slutet av 2021, öka den kontinuerliga fysiska närvaron som sker i egen regi, genom servicekontor eller genom samverkan med kommunerna. Möjligheterna för arbetssökande att vid behov boka fysiska möten med myndighetens personal ska öka.

Arbetsförmedlingen ska också vidareutveckla sin service på distans i enlighet med rapporten Slutredovisning Likvärdig service i hela landet som lämnades den 1 oktober 2021. Särskilt fokus bör ligga på arbetet med att förbättra service på distans samt digitala tjänster för arbetssökande med funktionsnedsättning och arbetssökande som är i behov av språkstöd.

Arbetsförmedlingen ska senast den 26 oktober 2022 lämna en redovisning av uppdraget till Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet). Redovisningen ska innehålla en undersökning av hur avnämarna uppfattar att Arbetsförmedlingens lokala närvaro fungerar.

Rapporten *Likvärdigt stöd och likvärdig service i hela landet* är beslutad av generaldirektören Maria Mindhammar den 18 oktober 2022 efter föredragning av kvalificerad handläggare Stina Lindgren. I den slutliga handläggningen har avdelningschef Maria Kindahl, enhetschef Emil Johansson deltagit. Beslutet är fastställt digitalt i Diariet och saknar därför namnunderskrifter.

Maria Mindhammar, generaldirektör

Stina Lindgren, Kvalificerad handläggare

Sammanfattning

Arbetsförmedlingen arbetar fortsättningsvis utifrån att likvärdigt stöd och likvärdig service innebär att möta kunder utifrån individuella behov och lokala förutsättningar. Arbetsförmedlingens utgångspunkt är vidare att myndighetens lokala närvaro är ändamålsenlig när arbetssökande, arbetsgivare och samverkanspartners får stöd genom den serviceväg som, av myndigheten, bedöms vara mest lämplig. Ett ändamålsenligt stöd innefattar bland annat, om så behövs, att stödet är anpassat utifrån lokala behov och förutsättningar. Den lokala närvaron säkerställs genom myndighetens samtliga sätt att erbjuda stöd och service, det vill säga genom tillgänglighet i egen och samverkande regi (genom bokade fysiska möten, genom distansmöten, samt digitala kanaler), genom stödet från de fristående aktörerna, samt genom Statens servicecenter. De olika delarna ska tillsammans ge ett ändamålsenligt stöd till arbetssökande och arbetsgivare, varför myndigheten arbetar för att en god tillgänglighet ska finnas för samtliga delar.¹ Arbetsförmedlingens förmåga att möta lokala och regionala behov uppnås därmed inte enbart genom myndighetens fysiska närvaro.

Sedan pandemirestriktionerna hävdades i april 2022 har myndigheten successivt återgått till att träffa arbetssökande och arbetsgivare, efter en tid då fysiska möten skett i väldigt begränsad omfattning. Erfarenheterna från hanteringen av möten under pandemin har samtidigt inneburit att Arbetsförmedlingen har fått en förändrad uppfattning om när fysiska möten behövs för att kunna ge ett ändamålsenligt och likvärdigt stöd. Många ärenden som tidigare har hanterats via fysiska möten har under pandemin kunnat hanteras via andra kanaler, samtidigt som det är tydligt att fysiska möten för vissa kunder, och i vissa ärenden, kan skapa mervärde i jämförelse med andra mötesformer. Utifrån dessa lärdomar arbetar Arbetsförmedlingen därför utifrån nya riktlinjer för när ett fysiskt möte kan vara ändamålsenligt.² Riktlinjerna framhåller bland annat att valet av mötesform ska utgå från hur kundens behov av stöd lämpligast löses ut.

En viktig förflyttning gällande myndighetens förmåga att erbjuda likvärdigt stöd och likvärdig service i hela landet är det arbete som nu sker för att utveckla samverkan med landets samtliga kommuner. Ett omtag har gjorts för att hitta ett enhetligt sätt att samverka med landets samtliga kommuner utifrån myndighetens förändrade roll och nya förutsättningar.

Kontakter med arbetsgivare sker genom myndighetens samtliga kanaler och servicevägar, samt genom myndighetens upphandlade aktörer. Stödet ska bidra till en god kompetensförsörjning i hela landet, samt utgöra ett bra stöd för arbetsgivare som behöver ett särskilt stöd. Utifrån myndighetens förändrade roll och förutsättningar är Arbetsförmedlingens metoder för att samla kunskap om lokal och regional arbetsmarknad under ständig utveckling. Den bredare kunskapen om arbetsmarknaden och arbetsgivarnas kompetensförsörjningsbehov tas fram genom Arbetsförmedlingens analyser, prognoser och verksamhetsstatistik. En djupare kunskap om behoven på arbetsmarknaden upprätthålls också genom relationer med

¹ Liket tidigare Arbetsförmedlingen rapporterat i tidigare redovisningar beaktar myndigheten 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 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.

² Riktlinjer för fysiska möten. Dnr: Af-2022/0031 0188.

arbetsgivare, branschorganisationer, leverantörer, kommuner och andra samverkansparter lokalt, regionalt och nationellt.

Arbetsförmedlingen har under 2022 utvecklat servicen på distans för att den ska bli tillgänglig för fler kunder. Ett antal förbättringar gjorts för att personer med funktionsnedsättning och/eller i behov av språkstöd enklare ska kunna ta del av myndighetens digitala tjänster. Sedan Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) underkände Arbetsförmedlingen i en granskningsrapport i maj 2021 har merparten av de påtalade bristerna åtgärdats. De återstående bristerna kommer att åtgärdas under året.

Utifrån en enkätundersökning som redogör för arbetssökande, arbetsgivare och kommuners uppfattning om Arbetsförmedlingens lokala närvaro framkommer bland annat att många arbetssökande och arbetsgivare är nöjda med myndighetens stöd och service. Samtidigt kan inte svaren i undersökningen bedömas vara representativa för alla grupper av arbetssökande eller arbetsgivare.³ En del arbetssökande och arbetsgivare efterlyser en mer personlig kontakt med myndigheten. Utifrån detta behöver myndigheten fortsatt arbeta för att säkerställa att grupper med behov av ett fördjupat stöd får service på det sätt som möter deras behov bäst. Undersökningen som riktades mot kommunerna indikerar en viss missnöjdhet kring samarbetet med myndigheten. Kommunerna efterlyser ett tätare samarbete med Arbetsförmedlingen, framför allt avseende individsamverkan.

³ Utifrån tidigare erfarenheter av undersökningar som går ut till arbetssökande finns exempelvis en tydlig risk för att personer som har svagare språkkunskaper i svenska är underrepresenterade i undersökningen.

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	4
1 Inledning	9
1.1 Centrala begrepp och definitioner	10
2 Bakgrund	10
2.1 Förändringar rörande myndighetens lokala närvaro	10
2.2 Arbetsförmedlingens strategiska inriktning	11
2.2.1 Strategi för kundarbetet - digitalt först	12
2.3 Likvärdig service i reformeringen av den arbetsmarknadspolitiska verksamheten	12
3 Ändamålsenlig lokal närvaro	13
3.1 Arbetsförmedlingens fysiska närvaro i egen regi	15
3.2 Ökade möjligheter till fysiska möten för arbets sökande	16
3.2.1 Riktlinjer för fysiska möten	16
3.2.2 Åtgärder för effektivare kontaktvägar	17
3.3 Likvärdigt utbud av upphandlade tjänster	17
3.3.1 Upphandlingsstrategier för att främja ett likvärdigt utbud i hela landet	18
3.3.2 Deltagande i insatser i olika delar av landet	19
3.4 Samverkan och samarbete med andra aktörer	21
3.4.1 Samverkan med kommuner	21
3.4.2 Samverkan med Idéburen sektor	23
3.4.3 Lokala och regionala projekt i samverkan	23
3.5 Kunskap om lokal och regional arbetsmarknad	24
3.5.1 Utveckling av datadriven prognos- och analysverksamhet	25
3.5.2 Utvecklingsområden framåt	26
3.6 Arbetsgivarkontakter	26
3.6.1 Nationella överenskommelser	29
3.6.2 Kompetensförsörjning och lokala överenskommelser med kommuner	29
3.6.3 Fortsatt utveckling av nationella branschråd	30
3.6.4 Förändrat arbetssätt för särskild stödperson för introduktions- och uppföljningsstöd (SIUS)	30
3.6.5 Intresseanmälan anställa med stöd	30
4 Utveckling av service på distans	31
4.1 Service på distans	31
4.2 Digitala självservice-tjänster	32
4.2.1 Utveckling av digital service för personer med funktionsnedsättning	33

4.2.2	Utveckling av digital service för personer i behov av språkstöd	33
4.2.3	Utveckling av nyttjandet av digitala tjänster	35
5	Avnämarnas uppfattning av Arbetsförmedlingens lokala närvaro.....	37
5.1	Arbetssökande	37
5.1.1	Information om undersökningen.....	37
5.1.2	Resultat	37
5.2	Arbetsgivare	41
5.2.1	Information om undersökningen.....	41
5.2.2	Resultat	41
5.3	Kommuner	43
6	Avslutande kommentarer	44
7	Bilagor.....	47
	Bilaga 1. Lista över i vilka kommuner myndigheten erbjuder förbokade fysiska möten samt i vilken form av lokal närvaro	47
	Bilaga 2. Sammanställning av i vilka kommuner Statens servicecenter har kontor, samt vart det planeras att öppnas nya kontor	54
	Bilaga 3. Sammanställning av ett antal avtalade tjänster inklusive dess syfte och spridning	59
	Bilaga 4. Översiktlig beskrivning av vilka digitala tjänster som i nuläget erbjuder språkstöd, samt vilken typ av stöd som erbjuds	60

1 Inledning

Regeringen har gett Arbetsförmedlingen i uppdrag att redovisa hur myndigheten arbetar för att nå en ändamålsenlig lokal närvaro, hur myndigheten har ökat den kontinuerliga fysiska närvaron och möjligheterna för arbetssökande att vid behov boka fysiska möten med myndighetens personal, samt hur myndigheten har vidareutvecklat servicen på distans. Redovisningen ska också innehålla en undersökning av hur avnämarna uppfattar att Arbetsförmedlingens lokala närvaro fungerar.

Arbetsförmedlingen har tidigare redovisat lägesbeskrivningar⁴ av myndighetens arbete med att säkerställa en ändamålsenlig lokal närvaro och en likvärdig service i hela landet, senast i oktober 2021.⁵ I följande rapport redovisas därför i huvudsak de förflyttningar som gjorts avseende myndighetens arbete för att erbjuda ett likvärdigt stöd och en likvärdig service i hela landet sedan oktober 2021, samt hur myndigheten har arbetat med de mer specifika uppdrag som finns angivna i regleringsbrevet för 2022. Följande rapport ska därmed läsas utifrån vad som framgått av tidigare nämnda redovisningar.

Liksom Arbetsförmedlingen har beskrivit i tidigare redovisningar, är sättet på vilket Arbetsförmedlingen tillhandahåller service under ständig förändring. Bland annat innebär den löpande teknikutvecklingen att nya kommunikationsvägar med arbetssökande och arbetsgivare tillkommer och att alltmer av Arbetsförmedlingens service, kompetens och expertis kan vara geografiskt obunden. En mer utvecklad teknik och en bredare uppsättning kommunikationskanaler medför även nya möjligheter att anpassa stöd och service utifrån kundernas behov och därmed också att utnyttja myndighetens resurser mer effektivt och ändamålsenligt. Att tillvarata digitaliseringens möjligheter är därför helt centralt i myndighetens arbete med att säkerställa ett likvärdigt stöd och en likvärdig service i hela landet.

I och med att en stor del av Arbetsförmedlingens stöd erbjuds via upphandlade leverantörer utgör samarbetet med dessa aktörer en grundbult i myndighetens arbete för att uppå ett likvärdigt stöd och en likvärdig service i hela landet. Myndigheten arbetar därför aktivt för att stödet från, samt tillgängligheten till de upphandlade tjänsterna ska vara ändamålsenligt och likvärdigt oberoende av individens bostadsort. I detta ingår att samspelet med myndigheten, så väl som med kommuner, ska fungera väl i hela landet.

Utöver samspelet med leverantörer av upphandlade tjänster utgör en väl fungerande samverkan med andra aktörer, däribland kommuner, en viktig förutsättning för att kunna erbjuda ett likvärdigt stöd och en likvärdig service i hela landet. Arbetsförmedlingen skapar inte ensamt det värde som utgör den samlade

⁴ Se bland annat: Arbetsförmedlingen (2021) *Redovisning. Likvärdig service i hela landet*. Diarienummer: Af-2021/0011402 och Arbetsförmedlingen (2021) *Slutredovisning, Likvärdig service i hela landet*. Diarienummer: Af-2021/00114021.

⁵ Arbetsförmedlingen (2021) *Slutredovisning, Likvärdig service i hela landet*. Diarienummer: Af-2021/00114021.

arbetsmarknadspolitiken, för att det ska uppnås krävs samverkan med många olika aktörer. Arbetsförmedlingens roll som ansvarig för den statliga arbetsmarknadspolitiken är att utgöra navet i ett system med många olika offentliga, privata och idéburna aktörer, där alla aktörer ska kunna agera utifrån sina kompetensområden så att samhällets hela utbud av insatser kan användas för största möjliga kund- och samhällsnytta.⁶

Sammantaget arbetar Arbetsförmedlingen för att säkerställa ett likvärdigt stöd och en likvärdig service i hela landet genom att i samspel med andra aktörer, möta kunder utifrån individuella behov och lokala förutsättningar. Detta innebär att service och stöd erbjuds på olika sätt för olika kunder.

1.1 Centrala begrepp och definitioner

- **Geografiskt obunden service:** avser service som arbetssökande och arbetsgivare kan ta del av, oavsett var i landet personen befinner sig.
- **Service på distans:** avser service som kunder kan ta del av via distansmöten.
- **Digitala självservice-tjänster:** avser service som arbetssökande och arbetsgivare kan ta del av via digitala kanaler på egen hand när som helst på dygnet och var som helst i landet.
- **Fysiska möten i egen regi:** avser förbokade fysiska möten för arbetssökande och arbetsgivare och som genomförs vid myndighetens egna arbetsförmedlingskontor, vid etablerade samarbetslösningar, tillsammans med exempelvis kommunen i deras lokaler eller ute på arbetsplatser.
- **Besök på servicekontor:** avser möjligheten att ta del av Arbetsförmedlingens allmänna service⁷ genom att besöka ett servicekontor utan förbokad tid. Stödet ges av servicehandläggare (annan myndighetspersonal) och inkluderar inte myndighetsutövning.
- **Fristående aktörer:** De företag som tillhandahåller olika tjänster inom Arbetsförmedlingens utbud och som är upphandlade enligt LOV eller LOU.

2 Bakgrund

I följande avsnitt beskrivs några utav de händelser och inriktningar som har haft en större betydelse för myndighetens arbete med att säkerställa en ändamålsenlig lokal närvaro, ett likvärdigt stöd, samt en likvärdig service i hela landet.

2.1 Förändringar rörande myndighetens lokala närvaro

Under år 2019 reducerades Arbetsförmedlingens personalstyrka kraftigt till följd av minskningar i myndighetens förvaltningsanslag. Som en följd av detta behövde myndigheten hantera en kontorsnättsförändring och ett omställningsarbete i snabb takt. Den snabba minskningen av personal och avvecklingen av

⁷ Kunden får hjälp med att använda Arbetsförmedlingens tjänster på webben, skriva in sig på Arbetsförmedlingen och att aktivitetsrapportera.

arbetsförmedlingskontor fick en tydlig inverkan på såväl myndighetens förmåga att kunna träffa kunder fysiskt som att upprätthålla en väl fungerande samverkan med kommuner och andra aktörer. Sedan 2020 har myndigheten i olika former därför haft i uppdrag att se över och säkerställa den lokala närvaron, i synnerhet på de orter där myndigheten tidigare beslutat att avveckla kontor. Arbetet har bland annat resulterat i att Arbetsförmedlingen sedan utgången av 2020 har säkerställt möjligheten att, via bokade möten, kunna träffa myndigheten fysiskt för alla arbetssökande i hela landet. De fysiska mötena sker på myndighetens egna kontor eller på kontor som finns tillgängliga genom samarbetslösningar med andra, exempelvis Statens servicecenter (SSC) och kommuner. I de kommuner där det saknas arbetsförmedlingskontor eller samarbetslösning kan fysiska möten erbjudas i grannkommunen, då ett närliggande kontor alltid finns inom ett rimligt geografiskt avstånd för den arbetssökande. Parallellt med förändringarna av Arbetsförmedlingens fysiska närvaro i egen regi, har möjligheten till allmän service på Statens servicekontor (SSC) successivt tillkommit på fler orter i takt med att Arbetsförmedlingens kundkorg har fasats ut. Sedan våren 2020 fram till och med våren 2022 har dock restriktionerna till följd av coronapandemin av naturliga skäl haft en stor inverkan på myndighets möjligheter att träffa kunder fysiskt.

Under tiden för arbetet som pågått de senaste åren har det dock blivit allt tydligare att myndighetens förmåga att kunna ge likvärdigt stöd och likvärdig service till arbetssökande och arbetsgivare i hela landet handlar om mer än myndighetens fysiska närvaro. Fysiska möten utgör en av flera viktiga delar i myndighetens stöd och service som kan vara aktuellt i vissa situationer och för vissa arbetssökande och arbetsgivare. Det snabbt ökande nyttjandet av digitala tjänster och personliga distansmöten som skett med anledning av coronapandemin har ytterligare understrukit möjligheterna med en fortsatt utveckling av dessa servicevägar.

Likaså är formerna för myndighetens lokala närvaro under utveckling. Förmågan att ha kunskap om den lokala och regionala arbetsmarknaden är inte längre enbart knuten till myndighetens fysiska närvaro. Geografiskt bunden service kan också ges på distans i form av ett möte med en arbetsförmedlare som är placerad i det geografiska närområdet och därför har god lokalkännedom.

2.2 Arbetsförmedlingens strategiska inriktning

Utgångpunkterna för hur Arbetsförmedlingen arbetar med att säkerställa en ändamålsrig lokal närvaro och likvärdig service i hela landet är hämtade från Arbetsförmedlingens strategiska inriktning⁸ och i strategin *Vägen mot 2026*. Enligt den strategiska inriktningen ska verksamheten utformas utifrån att Arbetsförmedlingen ska utgöra navet i ett system med många aktörer, där smart användning av data, tydlig information och en bra infrastruktur skapar förutsättningar för att arbetsmarknaden fungerar. Verksamheten ska vidare bygga på affärsmässighet, hållbarhet och partnerskap som bas för att skapa ett välfungerande system med aktiva, utvecklande och trygga aktörer. Myndigheten ska vidare vara en modern och effektiv myndighet där digitalisering, ny teknik och en ökad användning

⁸ Arbetsförmedlingen (2020). *Arbetsförmedlingen Arbetsmarknadsmyndigheten i samtid och framtid*. Diarienummer: Af-2020/0012 174.

av data bidrar till att verksamheten effektiviseras. Servicen, förmedlarkompetens och expertisen inom myndigheten ska i stora delar utvecklas för att kunna bli geografiskt obunden, där en större andel av personalen kommer att vara specialister. Verksamheten ska också utvecklas enligt principerna för god förvaltning och underlätta för kunder att ta eget ansvar. En del av strategin innebär också att myndigheten ska vara tydlig med fakta, uppdrag och förväntningar av vad myndigheten kan och ska åstadkomma.

2.2.1 Strategi för kundarbetet - digitalt först

En annan viktig utgångspunkt för Arbetsförmedlingens arbete med att säkerställa ett likvärdigt stöd och en likvärdig service i hela landet är *Strategi för kundarbetet – digitalt först*, som utgör en konkretisering av det utvecklingsarbete som pågått inom myndigheten under en längre tid.⁹ Utgångspunkten är, och har varit, regeringens program för digital förnyelse av offentlig sektor. I regeringens program innebär *Digitalt först* en uttalad ambition om att den offentliga förvaltningen, när det är lämpligt, ska välja digitala lösningar vid utformningen av sin verksamhet.¹⁰ Därför innebär Arbetsförmedlingens strategi bland annat att myndigheten i första hand ska möta kunder digitalt.

Digitala tjänster öppnar också upp för nya möjligheter att anpassa stöd och service för olika kundgrupper. Digitala självservice-tjänsterna kan exempelvis utformas med hänsyn till fysiska och kognitiva funktionsnedsättningar och kan tillhandahållas oberoende vart i landet kunden bor. Digitala tjänster möjliggör också för myndigheten att på sikt kunna hantera större volymer av ärenden, samt ge kunder som har behov av mer stöd och personliga möten större tillgång till ett mer omfattande stöd.

Strategin innebär att digitala lösningar ska utnyttjas *i första hand*. I de fall som digitala lösningar inte är tillräckliga för att kunna stötta arbetssökande eller arbetsgivare ska myndigheten erbjuda ett så kallat fördjupat stöd. För att skapa en ökad samsyn kring vad det fördjupade stödet omfattar har Arbetsförmedlingen under 2022 arbetat för att förtydliga innebörden av begreppet. Förtydligandet beskriver att ett så kallat fördjupat är en benämning på olika insatser som riktar sig till arbetssökande som inte når målet arbete eller utbildning genom enbart stöd av digitala tjänster. Det fördjupade stödet är ett individuellt stöd till arbetssökande och kan ges i en kombination av digitala tjänster, på distans eller genom fysiska möten. Stödet kan ges av Arbetsförmedlingen i egen regi, av upphandlade aktörer och/eller i samverkan med andra.

2.3 Likvärdig service i reformeringen av den arbetsmarknadspolitiska verksamheten

Regeringen har sedan 2019 gett Arbetsförmedlingen ett flertal uppdrag om att säkerställa förutsättningar för ett successivt genomförande av reformeringen av

⁹ Arbetsförmedlingen (2020). *Strategi för kundarbetet – digitalt först*. Diarienummer: Af 2020/00576430.

¹⁰ Digitalisering av offentlig sektor - Regeringen.se.

myndigheten.¹¹ I juni 2022 fattade regeringen beslut om förordningsförändringar och ett nytt uppdrag för Arbetsförmedlingen som börjar gälla från den 1 december 2022. I den nya instruktionen stiftas bland annat att Arbetsförmedlingen ska möjliggöra samverkan med kommuner, säkerställa ändamålsenlig lokal och regional kunskap om arbetsmarknaden, samt att de arbetssökande som är i behov av fysiska möten ska få det. I samband med den nya instruktionen¹² fick myndigheten också i uppdrag att fortsätta arbetet med att säkerställa likvärdig service utifrån ett antal mer specifika punkter.¹³ I den första delredovisningen av uppdraget som lämnades till regeringen den 3 oktober redovisade Arbetsförmedlingen vilka åtgärder som vidtagits och planeras med anledning av uppdraget.¹⁴ Arbetsförmedlingens sammantagna bedömning är att de centrala riktlinjerna för hur myndigheten arbetar för att säkerställa likvärdigt stöd och likvärdig service förhåller sig väl till intentionerna med den nya myndighetsinstruktionen och de nya uppdragen.

3 Ändamålsenlig lokal närvaro

I regleringsbrevet anges att Arbetsförmedlingen ska ha en ändamålsenlig lokal närvaro för att *ge stöd till arbetssökande som behöver fysiska möten, samverka med andra aktörer, främja lokala och regionala projekt i samverkan, upprätthålla kunskap om lokala och regionala arbetsmarknader, och säkerställa ändamålsenliga arbetsgivarkontakter*. Följande kapitel beskriver hur Arbetsförmedlingen arbetar för att säkerställa en ändamålsenlig lokal närvaro, disponerat utifrån de olika delarna som finns angivna i uppdraget. Huvudfokuset i beskrivningarna av myndighetens arbete är på de förflyttningar som gjorts sedan oktober 2021.

Arbetsförmedlingens utgångspunkt är att myndighetens lokala närvaro är ändamålsenlig när arbetssökande, arbetsgivare och samverkanspartners får stöd genom den serviceväg som, av myndigheten, bedöms vara mest lämplig. Ett ändamålsenligt stöd innefattar bland annat, om så behövs, att stödet är anpassat utifrån lokala behov och förutsättningar. Den lokala närvaron säkerställs genom myndighetens samtliga sätt att erbjuda stöd och service, det vill säga genom tillgänglighet i egen och samverkande regi (genom bokade fysiska möten, genom distansmöten, samt via digitala kanaler), genom stödet från de fristående aktörerna, samt genom Statens servicecenter. De olika delarna ska tillsammans ge ett

¹¹ Förberedelsearbetet har bland annat inneburit att myndigheten ska utveckla en effektiv kontroll och uppföljning av leverantörer och deras verksamhet, liksom av individersättningar, digital infrastruktur som är nödvändig för utbyte av information mellan myndigheten och leverantörer, tillgång till data avseende den verksamhet som bedrivs hos leverantörer, samt mer enhetliga och träffsäkra arbetsmarknadspolitiska bedömningar liksom utveckling av det statistiska bedömningsstödet.

¹² Förordning (2022:811) med instruktion för Arbetsförmedlingen. SFS nr: 2022:811.

¹³ Arbetsmarknadsdepartementet (2022). *Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet*. A2022/00859, A2020/02174, A2021/00909, A2021/01590, A2021/02206, A2022/00444, A2022/00614.

¹⁴ Arbetsförmedlingen (2022). *Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet. Lägesbeskrivning den 3 oktober 2022*. Diarienummer: Af-2022/0052 9355.

ändamålsenligt stöd till arbetssökande och arbetsgivare, varför myndigheten arbetar för att en god tillgänglighet ska finnas för samtliga delar.¹⁵

Arbetsförmedlingen förmåga att möta lokala och regionala behov uppnås alltså inte enbart genom myndighetens fysiska närvaro. En del av den samlade kunskapen om lokala och regionala arbetsmarknader inhämtas exempelvis genom metoder som inte är kopplade till myndighetens fysiska närvaro (arbetet beskrivs närmare i avsnitt 3.5). Genom myndighetens distansservice kan arbetssökande och arbetsgivare också få stöd av personal som har kännedom om den lokala och regionala arbetsmarknaden. Myndighetens kunskap om lokala och regionala behov behöver samtidigt också upprätthållas genom arbetsgivararkontakter och i samverkan med kommuner och andra aktörer. Hur tillgängligheten till myndigheten och den lokala närvaron utvecklas mer specifikt, påverkas samtidigt av myndighetens budgetförutsättningar. Arbetsförmedlingen har tidigare betonat att en ökad service förutsätter tillgång till anställda både för att kunna ge stöd till arbetssökande och arbetsgivare samt för att bedöma, besluta, samordna och följa upp insatser.¹⁶ Delar av detta stöd sker helt eller delvis genom en lokal närvaro.

En viktig förutsättning för att kunna säkerställa en ändamålsenlig lokal närvaro och en likvärdig service i hela landet är att det initiala omhändertagandet av ärenden sker på ett enhetligt sätt runt om i landet. Det första mötet med myndigheten sker i huvudsak via myndighetens nationella ingångar och hanteras därefter genom den serviceväg som bedöms vara mest lämplig för att kunna stötta kunden på ett ändamålsenligt sätt. För att säkerställa att behov identifieras och omhändertas på ett likvärdigt sätt arbetar därför myndigheten aktivt med att utveckla enhetliga processer som ska göra att rätt kompetenser omhändertar behov oberoende av vart i landet kunden befinner sig. Vilket stöd och vilken service kunden sedan får utformas utifrån en arbetsmarknadspolitisk bedömning där individens förutsägningar och de lokala och regionala behoven avgör vilket stöd som är ändamålsenligt. Ett exempel på en process där behov identifieras på ett enhetligt sätt och där stödet sedan anpassas utifrån behov, är inskrivningsprocessen för ungdomar. Sedan mars 2022 möts ungdomar vid inskrivning av arbetsförmedlare med särskild kompetens kring unga vuxnas behov. De ungdomar som har en fullständig gymnasieutbildning får ett geografiskt obundet stöd via distansservice och digital självservice. Ungdomar som saknar en fullständig gymnasieutbildning och därav har behov av ett geografiskt bundet stöd, såsom genom samverkansinsatser, får i stället sitt fortsatta stöd direkt av arbetsförmedlare regionalt och lokalt. Längre ner i följande kapitel beskrivs några utav de processer som utvecklats i samma riktning i syfte att kunna erbjuda stöd och service på ett likvärdigt sätt i hela landet.

¹⁵ Som rapporterat i tidigare redovisningar beaktar myndigheten 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 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.

¹⁶ Arbetsförmedlingen (2022). *Prognos för utbetalningar 2022–2025, 2022-07-29*. Diarienummer: Af-2022/0045 4431.

3.1 Arbetsförmedlingens fysiska närvaro i egen regi

I följande avsnitt beskrivs på vilket sätt Arbetsförmedlingen, i jämförelse med situationen i slutet av 2021, har ökat den kontinuerliga fysiska närvaron som sker i egen regi, genom servicekontor eller genom samverkan med kommunerna, samt på vilket sätt möjligheterna för arbetssökande att vid behov boka fysiska möten med myndighetens personal har ökat.

Som beskrivet i kapitel två kan Arbetsförmedlingen sedan en tid tillbaka, i form av bokade möten, träffa alla arbetssökande i hela landet fysiskt.¹⁷ Bedömningen om att det sedan tidigare beslutade kontorsnätet är ändamålsenligt kvarstår.¹⁸ Eftersom möjligheterna att erbjuda fysiska besök utifrån det nuvarande kontorsnätet inte har kunnat utnyttjats fullt ut under tiden för pandemirestriktionerna är det samtidigt ännu svårt att göra någon närmare uppföljning av kontorsnätets ändamålsenlighet. I synnerhet har myndighetens fysiska möten som erbjuds via samarbetslösningar inte kunnat utnyttjats så som varit planerat, varför ett effektivt utnyttjande av dessa lösningar just nu är under utveckling.

Arbetsförmedlingen har sedan slutet av 2021 stärkt den fysiska närvaron genom att återgå till att träffa arbetssökande och arbetsgivare fysiskt genom bokade möten. Därutöver har den fysiska närvaron stärkts genom att antalet orter där myndigheten kan erbjuda fysiska möten genom samarbetslösningar blivit fler sedan pandemin bröt ut. Nedan presenteras en sammanfattande tabell över antalet kontor där Arbetsförmedlingen kan träffa kunder fysiskt i egen regi eller via statens servicecenter.

Tabell 1. Antal kontor där myndigheten finns fysiskt närvarande i egen regi

Fysisk närvaro i egen regi eller via statens servicecenter	Antal lokaliseringar där myndigheten kan träffa kunder fysiskt
Arbetsförmedlingskontor (fast bemannat)	88
Arbetsförmedlingskontor (kontor vi reser till)	24
Samarbetslösning	104
Totalt	216

Under år 2022 och 2023 kommer enligt plan även spontana och bokade fysiska besök hos Statens servicecenter erbjudas på ytterligare fler platser i landet, en del på nya orter och en del i socioekonomiskt utsatta områden i kommuner där det sedan

¹⁷ De fysiska mötena sker på myndighetens egna kontor eller på kontor som finns tillgängliga genom samarbetslösningar med andra, exempelvis Statens servicecenter (SSC) och kommuner. I de kommuner där det saknas arbetsförmedlingskontor eller samarbetslösning kan fysiska möten erbjudas i grannkommunen, då ett närliggande kontor alltid finns inom ett rimligt geografiskt avstånd. Ambitionen utifrån det beslutades kontorsnätet som fattades 2020 har varit att myndigheten genom samarbetslösningar med andra parter ska kunna träffa arbetssökande fysiskt i 209 kommuner. I två av dessa kommuner har myndighetens inte ännu lyckats komma till en avtalad samarbetslösning. I en av de två kommunerna kommer dialogen om att hyra lokaler att återupptas längre fram. I båda kommunerna kan dock myndighetens personal låna lokaler för bokade möten. Arbetsförmedlingen föredrar ändå att hyra lokaler då det ger en långsiktig lösning där myndigheten själv kan avgöra när samtal kan hållas, möblera lokalerna utifrån myndighetens riktlinjer för säkerhet och installera tekniska lösningar vilket skapar en bra arbetsmiljö för medarbetarna och smidiga möten för arbetssökande och arbetsgivare.

¹⁸ I bilaga 1 presenteras en lista över i vilken form Arbetsförmedlingen finns fysiskt närvarande i olika kommuner.

tidigare funnits ett servicekontor på andra platser i kommunen. Vid utgången av år 2023 kommer arbetssökande att kunna besöka 147 servicekontor i 126 kommuner runt om i landet. I bilaga 2 presenteras en lista över var i landet Statens servicecenters servicekontor finns och planeras att öppna. För att bidra till att servicen på servicekontoren ska vara likvärdig runt om i landet tillhandahåller Arbetsförmedlingen rutiner, löpande information, utbildning och support till servicekontorens handläggare.

3.2 Ökade möjligheter till fysiska möten för arbetssökande

Arbetsförmedlingen arbetar i enlighet med *Strategi för kundarbetet – digitalt först* och myndighetens strategiska inriktning (strategierna beskrivs närmare i kapitel 2) för att arbetssökandes kontakter med myndigheten i första hand ska ske digitalt. Samtidigt som utbyggnaden av digitala tjänster och service på distans succesivt förväntas minska behovet av fysiska möten, ska arbetssökande som har behov av att möta myndigheten fysiskt erbjudas den möjligheten.

Under pandemin har Arbetsförmedlingen nogsamt följt de restriktioner som regeringen utfärdat, vilket fått till följd att fysiska möten har erbjudits i en väldigt begränsad utsträckning under denna tid. I samband med att restriktionerna hävdes i april 2022 har Arbetsförmedlingen succesivt börjat träffa arbetssökande fysiskt igen. Möjligheterna för arbetssökande att vid behov kunna erbjudas fysiska möten med myndighetens personal har på så sätt ökat sedan i slutet av år 2021.

Erfarenheterna från hanteringen av möten under pandemin har samtidigt inneburit att Arbetsförmedlingen har fått en förnyad uppfattning om när fysiska besök behövs för att kunna ge ett ändamålsenligt och likvärdigt stöd. Många ärenden som tidigare hanterats via fysiska möten har under pandemin kunnat hanteras genom distansmöten eller digitala tjänster, samtidigt som kontakten med vissa grupper av arbetssökande bedöms ha försvagats till följd av detta. Bedömningen är att behovet av fysiska möten generellt sätt, både av verksamheten och av kunder, upplevs vara mindre än före pandemin. Utifrån dessa lärdomar har Arbetsförmedlingen tagit fram riktlinjer som syftar till att stödja bedömningar av för vilka arbetssökande och arbetsgivare, samt för vilka ärenden, ett fysiskt möte kan vara ändamålsenligt.¹⁹ Riktlinjerna förväntas, utöver att effektivisera användandet av myndighetens resurser, leda till att Arbetsförmedlingen säkerställer att kunder med behov av fysiska möten får tillgång till det. Riktlinjerna bidrar på så sätt till mer likvärdiga bedömningar och därmed till ett mer likvärdigt stöd och likvärdig service i hela landet. Riktlinjerna sammanfattas i avsnittet nedan.

3.2.1 Riktlinjer för fysiska möten

Arbetsförmedlingens riktlinjer klargör att erbjudandet om förbokade fysiska möten med arbetssökande och arbetsgivare ska ställas i relation till vad som kan erbjudas på ett ändamålsenligt sätt digitalt och via möten på distans. Erbjudandet ska vidare alltid utgå från en bedömning om hur kundens behov av stöd lämpligast löses ut. Myndigheten behöver därtill balansera erbjudandet om fysiska möten i förhållande

¹⁹ Arbetsförmedlingen (2022). Riktlinjer för fysiska möten. Diarienummer: Af-2022/0031 0188.

till uppdragsgivarens styrning, kundernas behov, omvärldens förväntningar och de egna resurserna. Det är tydligt att förbokade fysiska möten för vissa kunder, och i vissa ärenden, kan skapa mervärde och är att föredra framför andra mötesformer.

I riktlinjerna betonas vidare att det främst är arbetssökande och arbetsgivare som har behov av mycket stöd som bör erbjudas fysiska möten. I riktlinjerna tydliggörs också att ett fysiskt möte inte behöver ske i varje enskild kontakt med kunder som bedöms ha behov av det, samt att det främst är i samband med planeringssamtal, insatser i egen regi som exempelvis arbetsförmågebedömning eller i samband med beslut om insatser eller subventionerade anställningar som ett fysiskt möte bör övervägas. Bedömningen av lämplig mötesform ska utgå ifrån att Arbetsförmedlingen behöver skapa förutsättningar för:

- en rättssäker hantering av ärendet
- att kunden känner delaktighet
- att kunden förstår sitt eget, Arbetsförmedlingens och eventuella samverkanspartners eller fristående aktörers ansvar

Arbetsförmedlingens bedömning är vidare att tillämpningen av de nya riktlinjerna i nuläget sker i varierande grad i olika delar av landet. Myndigheten ser därför över åtgärder som kan påskynda implementeringen så att riktlinjerna tillämpas mer enhetligt i hela landet.

3.2.2 Åtgärder för effektivare kontaktvägar

För att förenkla för arbetssökande och arbetsgivare att hitta till Arbetsförmedlingens kontor utvecklades under föregående år en ny digital sökfunktion. Sedan december 2021 har sökfunktionen utvecklats så att den nu även innehåller information om servicekontoren. Via funktionen hittar man numera adresser till Arbetsförmedlingens kontorslokaler, mailadresser till kontor på respektive ort, information om på vilka orter servicekontor finns, samt vilka kontor som kan erbjuda vilken typ av hjälp.

Arbetsförmedlingen arbetar också med en mer övergripande översyn av hur myndigheten, via kontaktinformation på webbplatsen och externa sökfunktioner, kan leda kunder till rätt kontaktvägar mer effektivt. En utveckling som skett till följd av översynen är exempelvis att ingångarna till bemannad chatt och telefon numera erbjuder uppgifter om ungefärlig kötid. Informationen om uppskattad kötid gör att kunder enklare kan välja mellan att vänta på bemannad kanal eller använda sig av självservice på webbplatsen vid enklare ärenden. Samma typ av utvecklingsarbete pågår även för att tillhandahålla motsvarande service för leverantörer.

3.3 Likvärdigt utbud av upphandlade tjänster

Tjänsterna som Arbetsförmedlingen erbjuder och fristående aktörer levererar ska bidra till att arbetssökande snabbare eller i högre utsträckning kommer i arbete eller studier. En viktig förutsättning för att kunna erbjuda ett likvärdigt stöd till

arbetssökande och arbetsgivare i hela landet är därför att tillgången till stödet via de upphandlade aktörer är spritt över landet.

3.3.1 Upphandlingsstrategier för att främja ett likvärdigt utbud i hela landet

Arbetssökandes möjligheter att ta del av upphandlade tjänster är viktigt för att myndigheten ska kunna ge ett likvärdigt stöd. Pendlingsavstånd till orten där de fysiska mötena hålls ska vara rimligt och i de fall en tjänst enligt avtalet även får innehålla distansmöten och digitala aktiviteter ökar tillgängligheten än mer.

Arbetsförmedlingen arbetar kontinuerligt för att hitta innovativa lösningar som förbättrar både utbud och tillgänglighet, inom de ramar som upphandling kan ske, både för att möta långsiktiga eller tillfälliga behov på arbetsmarknaden.

Arbetsförmedlingen upphandlar tjänster genom lagen om offentlig upphandling (LOU) eller lagen om valfrihetssystem (LOV). Vad gäller upphandlade tjänster som anskaffas genom LOU görs en analys över hur stort behovet av en viss tjänst eller utbildning är i olika delar av landet. Därefter anskaffas tjänsten eller utbildningen genom olika uppsättningar av leveransområden vars upptagningsområden är tänkta att på ett ändamålsenligt och effektivt sätt möta de regionala behoven hos arbetssökande och/eller arbetsgivare. I detta ingår att arbetssökande ska ha ett rimligt pendlingsavstånd, vilket i flera fall kan innebära att den sökande tar del av en tjänst eller utbildning i en annan kommun än bostadskommunen. För arbetsmarknadsutbildningar gäller även att utbildningarna finns på de orter där det finns en efterfrågan på arbetsmarknaden samt att utbildningarna kompletterar det reguljära utbildningsväsendet så att konkurrens mellan utbildningsformer inte uppstår.

I vissa tjänster och utbildningar står det leverantören fritt att etablera sig på valfri ort eller orter inom det leveransområde som avtalet gäller, medan det i andra tjänster och utbildningar kan vara helt eller delvis specificerat på vilken eller vilka orter som leverantören måste etablera sin verksamhet. Inom LOU är det anbudsgivaren som anger priset varför ersättningen för en insats kan variera i olika delar av landet beroende på kostnaderna att leverera tjänsten samt graden av konkurrens mellan potentiella anbudsgivare.

Vad gäller upphandlade tjänster som anskaffas genom lagen om valfrihetssystem (LOV) så innebär det delvis andra förutsättningar. I dagsläget anskaffas de två tjänsterna validering samt rusta och matcha genom valfrihetssystem. Arbetsförmedlingen kan inte på förhand garantera att leverantörer väljer att etablera sig i samtliga tänkta leveransområden, vilket kan innebära att ett likvärdigt utbud av tjänsten inte uppnås i hela landet. Det finns däremot ett antal förutsättningar som kan främja och underlätta för leverantörer att etablera sig i olika geografiska områden och myndigheten arbetar därför kontinuerligt med att förbättra uppsättningen på leveransområden, leverans av tjänst på distans respektive fysiskt, leverans i tillfälliga respektive fasta fysiska lokaler, flexibilitet i krav på volymkapacitet samt ändrad ersättningsnivå eller anskaffningsmetod. Målet är att kvaliteten på tjänster ska vara likvärdig i hela landet. Arbetsförmedlingen behöver också förhålla sig till likabehandlingsprincipen inom LOV när olika justeringar av

tjänsten övervägs.²⁰ Ett utredningsarbete kring främjandet av ett utbud i hela landet pågår inom ramen för det regleringsbrevsuppdrag Arbetsförmedlingen har att vidareutveckla matchningstjänster.

När tjänster upphandlas är det en utmaning att hitta en modell som bidrar till att leverantörer har ekonomiskt intresse av att etablera sig i alla leveransområden. Arbetsförmedlingen arbetar för att det ska finnas leverantörer i alla leveransområden samt för att finna bra lösningar i de fall det inte blir så. I bilaga 3 presenteras en lista över antalet orter och adresser där några utav Arbetsförmedlingens upphandlade tjänster finns.

I *Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet*²¹ uppdrar regeringen åt Arbetsförmedlingen att inom samverkan med kommuner ”anskaffa tjänster från leverantörer på ett sådant sätt att det samtidigt möjliggör för myndigheten att tillhandahålla andra arbetsmarknadspolitiska insatser hos andra aktörer än leverantörer”. Regeringen uppdrar också åt myndigheten att utforma ersättningsmodellen för nya matchningstjänsterna så att den tar hänsyn till olika variationer i målgruppen för tjänsten bland annat pga konjunkturförändringar. Myndigheten bedömer att uppdragen bidrar till en flexibilitet som ökar möjligheten till lokala lösningar i form av projekt eller samverkanslösningar vilket gör att fler individer får stöd utifrån sitt behov. Vidare analysering om dess innebörd pågår. Samtidigt pågår ett intensivt arbete för att nyttja de rättsliga utrymmen för operativa individinsatser som myndigheten identifierat i interna utredningar. Dessa initiativ kommer leda till att fler projekt, riktade mot kunders behov av samordnat stöd, startas under kvartal fyra 2022.

3.3.2 Deltagande i insatser i olika delar av landet

En uppföljning av arbetssökandes deltagande i matchningstjänster, anställningsstöd och förberedande utbildning under år 2022, visar bland annat att andelen som tar del utav dessa insatser inte skiljer sig avsevärt åt mellan de kommuner där Arbetsförmedlingen finns fysiskt närvarande i egen regi, jämfört med de kommuner där myndigheten inte är det. På orter där Arbetsförmedlingen finns fysiskt närvarande i egen regi har den genomsnittliga totala andelen arbetssökande som deltagit i introduktionsjobb, extratjänst, nystartsjobb, lönebidrag eller Särskild stödperson för introduktions- och uppföljningsstöd (SIUS) under 2022²² varit ca 20,8 procent, medan motsvarande andel för övriga orter var 23,5 procent. Deltagande i ovan nämnda insatser är därmed högre på orter där Arbetsförmedlingen inte finns fysiskt närvarande i egen regi. Vad gäller matchningstjänster, introduktion till arbete, arbetsmarknadsutbildning, förberedande utbildning och arbetspraktik har den totala andelen deltagare varit 23,1 procent på orter där Arbetsförmedlingen inte finns fysisk närvarande i egen regi, medan motsvarande andel för övriga orter var 24,7 procent. Deltagande i dessa tjänster är därmed något högre på orter där Arbetsförmedlingen finns fysiskt närvarande i egen regi. Sammantaget visar

²⁰ Lag (2008:962) om valfrihetssystem 1 kap. 2 §.

²¹ Arbetsmarknadsdepartementet (2022) *Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet*. 2022-06-07 A2022/00859, A2020/02174, A2021/00909, A2021/01590, A2021/02206, A2022/00444, A2022/00614.

²² Avser perioden januari 2022 fram till och med augusti 2022.

uppföljningen på en begränsad skillnad i andelen som deltar i dessa insatser utifrån myndighetens närvaroform.

Samtidigt är det svårt att säga exakt hur förväntningen på deltagandet i olika instanser bör se ut i olika delar av landet. Arbetsmarknaden ser olika ut på olika orter och därmed även behoven av olika instanser. Arbetsförmedlingens kontorsnät har utformats utifrån ett antal parametrar som kan ha betydelse för hur deltagande i olika insatser förväntas se ut beroende av vilken form Arbetsförmedlingen finns närvarande på orten. Vilken form av närvaro som bedöms vara ändamålsenlig på olika orter utgår exempelvis från parametrar såsom antal inskrivna arbetssökande, sökandesammansättningen på orten och kundernas behov av fördjupat stöd lokalt.²³

Mindre skillnader finns också gällande vilka utav de nämnda insatserna som störst andel arbetssökande deltar i, som även dessa kan ha att göra med utgångpunkterna för kontorsnätets utformning och de lokala behoven. Exempelvis verkar andelen som tar del av nystartsjobb och arbetsmarknadsutbildningar vara något högre på de orter Arbetsförmedlingen finns fysiskt närvarande, medan andelen som deltar i extratjänster och lönebidrag är något högre på orter där Arbetsförmedlingen inte finns fysiskt närvarande. Detta trots att lönebidrag kräver en omfattande arbetsinsats från Arbetsförmedlingen inför såväl som under beslut.

Det bör också nämnas att deltagandet i instanser kan skilja sig mellan kommuner som har, eller inte har ett Arbetsförmedlingskontor, samt att Arbetsförmedlingen tillhandahåller fler insatser och tjänster än de som ingått i uppföljningen. Tjänsterna som ingått i uppföljningen är ett urval av tjänster där många arbetssökande deltar. Nedan presenteras uppföljningen i två sammanfattande tabeller.

Tabell 2. Genomsnittlig andel öppet arbetslösa eller i program i respektive insats under år perioden januari till augusti 2022, fördelat på myndighetens fysiska närvaro i den arbetssökandes hemkommun.

Genomsnittlig andel öppet arbetslösa eller i program i respektive insats under år 2022, fördelat på myndighetens fysiska närvaro i den arbetssökandes hemkommun						
	Matchningstjänster	Introduktion till arbete	Arbetsmarknadsutbildning	Förberedande utbildning	Arbetspraktik	Totalt
Ingen fysisk närvaro i egen regi i kommunen	16,9	2,2	1,7	1,4	0,9	23,1
Fysisk närvaro i egen regi i kommunen	18,6	1,9	1,8	1,6	0,8	24,7

Tabell 3. Genomsnittlig andel inskrivna individer i respektive insats under år perioden januari till augusti 2022, fördelat på myndighetens fysiska närvaro i den arbetssökandes hemkommun.

Genomsnittlig andel inskrivna individer i respektive insats under år 2022, fördelat på myndighetens fysiska närvaro i den arbetssökandes hemkommun						
	Introduktionsjobb	Extratjänst	Nystartsjobb	Lönebidrag	SIUS	Totalt
Ingen fysisk närvaro i egen regi i kommunen	0,9	1,2	4,6	14,2	2,6	23,5
Fysisk närvaro i egen regi i kommunen	1,0	0,9	5,4	11,4	2,1	20,8

²³ Bedömningen tog även hänsyn till geografiska avstånd, pendlingsmönster och resvägar mellan kontor.

3.4 Samverkan och samarbete med andra aktörer

En väl fungerande samverkan med andra aktörer är en viktig förutsättning för att Arbetsförmedlingen ska kunna ge arbetssökande och arbetsgivare ett effektivt stöd. Samverkan finns reglerad i förordningar, men sker i hög utsträckning också för att kunna lyckas med myndighetens uppdrag. Samverkan med andra aktörer kan vara aktuellt för arbetssökande som behöver stöd från fler aktörer för att kunna börja arbeta eller studera, eller för arbetsgivare som behöver ett särskilt stöd för att kunna rekrytera. Att samverkan med andra aktörer fungerar väl i hela landet utgör därför en viktig förutsättning för att myndigheten ska kunna erbjuda ett likvärdigt stöd och en likvärdig service i hela landet. Därför arbetar Arbetsförmedlingen för att alla aktörer ska kunna agera utifrån sina kompetensområden så att hela utbudet av insatser används för största möjliga kund- och samhällsnytta.

För det löpande informationsutbyte som behöver ske mellan kommuner och samverkande myndigheter för att aktörerna ska kunna genomföra sina uppgifter, finns gemensamma digitala informationsplattformar. Genom plattformarna kan bland annat kommunernas försörjningsenheter erhålla nödvändig information för handläggning av ekonomiskt bistånd.²⁴ När en samverkande aktör i möte med arbetssökande ser behov av ytterligare information, om till exempel den arbetssökandes planering, vilken tjänst individen deltar i, eller vilken fristående aktör den arbetssökande har, finns även möjlighet till insyn i detta via den arbetssökandes inloggning på Arbetsförmedlingens digitala plattform *Mina sidor*.

För individer som är i behov av insatser och stöd från flera myndigheter kan syftet med samverkan också vara att samordna och planera insatser mellan de olika aktörerna. Denna del av samverkan sker i huvudsak i Arbetsförmedlingens lokala verksamhet och kan exempelvis handla om individer som är aktuella för insatser inom samordningsförbund, tar del av insatser från socialtjänst och/eller uppbär ekonomiskt bistånd, arbetslösa klienter inom Kriminalvården eller individer inom det förstärkta samarbetet med Försäkringskassan.

I resterande avsnitt redogörs för de myndighetsövergripande förflyttningar som Arbetsförmedlingen gjort avseende samverkan sedan oktober 2021.

3.4.1 Samverkan med kommuner

En gemensam faktor för många arbetssökande som har behov av insatser i samverkan är att de har någon form av stöd från kommunen. Arbetsförmedlingen har under år 2021 och 2022, utifrån regleringsbrevsuppdrag, avsett att utveckla samverkan i en riktning som bättre fångar myndighetens förändrade roll och som stärker förutsättningar för transparens och förutsägbarhet, både internt i myndigheten och gentemot kommuner såväl som andra samverkanspartners. Arbetsförmedlingen har därför, tillsammans med kommunerna, Sveriges kommuner och regioner (SKR) och Delegationen för unga och nyanlända (DUA) utvecklat en

²⁴ Informationsplattformen rör främst kommunerna, men även andra myndigheter såsom Försäkringskassan.

modell för samverkan genom överenskommelser.²⁵ Modellen för samverkan genom överenskommelser har bland annat konkretiserats till en nationell mall för överenskommelser med en handledning som ska vägleda verksamheten i förarbetet inför överenskommelser, tecknandet av överenskommelser, , samt i arbetet som fortlöper inom ramen för överenskommelserna.

Den nya modellen för samverkan genom överenskommelser syftar framför allt till att Arbetsförmedlingen ska organisera sin samverkan med kommuner utifrån ett helhetsperspektiv. Tidigare har samverkan ofta reglerats, organiserats och genomförts i specifika målgruppsuppdrag, genom avgränsade projekt, utförarverksamheter eller via strategiska grupperingar i en avgränsad sakfråga. Arbetsförmedlingen har bedömt att detta riskerar att utgöra en ineffektiv struktur som fragmentiserar stödet till arbetssökande och arbetsgivare. En central del i den nya modellen för samverkan genom överenskommelser är därför att organisera samverkan med kommuner utifrån *en* samlad överenskommelse som omfattar all form av samverkan.

Samverkansmodellen klargör bland annat hur Arbetsförmedlingen ser på samverkan och hur den ska struktureras mellan parter, där Arbetsförmedlingen äger det samordnande ansvaret. Att tydliggöra ramarna för samverkan bedöms öka förståelsen för parternas uppdrag och i förlängningen förbättra stödet till arbetssökande och arbetsgivare. Modellen syftar vidare till att skapa en relationell infrastruktur som klargör hur Arbetsförmedlingen och kommuner ska mötas kring gemensamma kunder och vilken typ av dialog som ska föras.

Den nationella samverkansmodellen styr samtidigt inte *hur* samverkan organiseras och genomförs lokalt. Överenskommelserna ska vara lokalt och regionalt utformade och kunna anpassas i sitt innehåll och struktur - så länge mallens och handledningens beståndsdelar beaktas. Ett lokalt och regionalt mandat har bedömts vara viktigt för att överenskommelserna ska vara ändamålsenliga och anpassade efter kundernas behov, vilket är en förutsättning för att kunna ge en likvärdig service.

Det pågår nu aktiva dialoger med kommunerna med utgångspunkt i de nya kommunöverenskommelserna. På vissa håll i landet upplever man att det till följd av de nya överenskommelserna har blivit tydligare hur samverkan mellan kommun och Arbetsförmedlingen ska ske. Samtidigt som vissa osäkerheter kring gränsdragningar och prioriteringar hos enskilda individer finns kvar att enas kring.

En stärkt samverkan runt om i landet bedöms vara en viktig förutsättningsskapare för ett mer ändamålsenligt och tillgängligt stöd till arbetssökande och arbetsgivare. En *nationell* process för överenskommelser skapar också förutsättningar för en mer likvärdig service gentemot arbetssökande och arbetsgivare i hela landet. Ambitionen från Arbetsförmedlingens sida är att överenskommelser ska finnas för samtliga kommuner som är intresserade av att ingå i en överenskommelse.

Under våren 2022 har även ett arbete inletts för att tydliggöra ramarna för hur fristående aktörer inom arbetsmarknadspolitiken involveras i den operativa

²⁵ Myndigheten likställer samverkansmodell med överenskommelser om samverkan i enlighet med mall och tillhörande handledning.

samverkan mellan kommun och Arbetsförmedlingen. Syftet med arbetet är att tydliggöra ansvarsfördelning mellan berörda parter, samspel med processer för myndighetsutövning hos Arbetsförmedlingen såväl som hos kommun, samt på vilket sätt aktörer inom den arbetsmarknadspolitiska verksamheten bidrar i samplanering för individen. Arbetet förväntas bidra till att ansvarsfördelningen blir tydligare och mer enhetlig runt om i landet, vilket skapar förutsättningar för att arbetssökande ska få en ändamålsenlig planering och för att det ska ske på ett likvärdigt sätt i hela landet.

En närmare redogörelse av hur Arbetsförmedlingen utvecklar samverkan med kommunerna beskrivs i delredovisning 1 från den 13 maj 2022 och i delredovisning 2 från den 26 oktober 2022 för uppdrag 3.5 i årets regleringsbrev.

3.4.2 Samverkan med Idéburen sektor

Arbetsförmedlingen har i uppdrag att vidareutveckla samverkan med kommuner och andra aktörer för att bidra till en effektiv arbetsmarknadspolitik.²⁶ Som ett led i detta har en nationell samverkansgrupp för idéburen verksamhet inom det arbetsmarknadspolitiska området bildats, med representanter från Arbetsförmedlingen och 13 idéburna aktörer. Därtill har Arbetsförmedlingen och arbetsgivarorganisationen Fremia träffat en överenskommelse som syftar till att underlätta och samordna samverkan mellan deltagande aktörer.²⁷

Samverkansgruppen ska belysa nuläge, främja ett ömsesidigt lärande om respektive sektor, bygga tillit och skapa förutsättningar för tematiska dialoger och konkreta verksamhetsinitiativ. Deltagande aktörer företräder sitt sammanhang på nationell nivå och ansvarar för att gemensamma initiativ förankras i linjeorganisationen och hos eventuella medlemsorganisationer, samt för att främja och underlätta samverkan på lokal, regional och nationell nivå. En tvärfunktionell beredningsgrupp har tillsatts, med syfte att bidra till framfart i arbetet.

Det övergripande målet med samverkan är att bidra till att arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden får del av stöd utifrån behov för att fler ska övergå i arbete eller studier. Samverkan ska tillvarata de idéburna aktörernas särart och det mervärde aktörerna kan erbjuda arbetssökande inom ramen för den statliga arbetsmarknadspolitiken. Genom samverkan skapas förutsättningar för mångfald, jämställdhet och innovation och en utveckling av det civila samhället och idéburen sektors roll i arbetsmarknadspolitiken möjliggörs. Det nationella initiativet förväntas förtydliga förutsättningarna för myndigheten, såväl som sektorn, att initiera konkreta samarbeten runt om i landet. Under hösten 2022 är fokus att etablera initiativet inom parternas organisationer så att samverkan ska kunna ske inom ramen för den operativa verksamheten.

3.4.3 Lokala och regionala projekt i samverkan

Överenskommelser om projekt inom arbetsmarknadspolitiken kompletterar Arbetsförmedlingens insatser i såväl egen som avtalad regi och ska ge fler möjligheter

²⁶ Regleringsbrev för budgetåret 2022 avseende Arbetsförmedlingen.

²⁷ Arbetsförmedlingen och Fremia (2022). *Nationell överenskommelse om samverkan mellan Arbetsförmedlingen och arbetsgivarorganisationen Fremia*, Af-2022/0040 1199.

för arbetssökande att få arbete och för arbetsgivare att rekrytera rätt kompetens. I takt med att en allt större del av Arbetsförmedlingens tjänsteutbud erbjuds av fristående aktörer förändras dock förutsättningarna att ingå i projektsamarbeten.

I Arbetsförmedlingens slutredovisning av 2021 års regleringsbrevsuppdrag *Likvärdig service i hela landet*²⁸ beskrev myndigheten ett ställningstagande som ska utgöra stöd i bedömningen av när ett projektsamarbete kan vara lämpligt och genomförbart. Sedan slutredovisning har Arbetsförmedlingen fortsatt arbetet med att utifrån rättsliga förutsättningar och regionala och lokala behov, undersöka vilka typer av projekt som är möjliga för myndigheten att medverka i, samt för vilka personer som projekten kan vara aktuella. Parallellt med arbetet har myndigheten också undersökt om och hur interna processer för bedömning av projektansökningar kan göras mer nationellt enhetliga utan att frångå utgångspunkten i de lokala behoven. Detta för att bidra till mer rättssäkra och effektiva bedömningar av vilka projekt myndigheten kan medverka i. Som ett resultat av arbetet implementerades i juni 2022 ett internt stödmaterial som ska stödja och vägleda myndigheten inför och under medverkan i projekt, både när Arbetsförmedlingen själva bedriver projekt och när myndigheten medverkar i projekt som bedrivs av annan aktör.²⁹ Stödmaterialiet är vidare tänkt att säkerställa en nationell enhetlighet i hur projektfrågorna hanteras samtidigt som projekten kan utformas från regionala och lokala förutsättningar. Stödmaterialiet klargör bland annat att rättssäkerhet, kundernas behov, samt lokala förutsättningar, såsom en kommuns behov av arbetskraft är viktigt att utgå från inför medverkan i projekt.

Stödmaterialiet avser att ge verksamheten stöd i att bedöma projekt och innehållet i dessa. Syftet med stödmaterialiet är bland annat att åstadkomma en större nationell enhetlighet om bedömningar av projekt och därmed även till en mer likvärdig service i hela landet. Under hösten 2022 kommer Arbetsförmedlingen att fortsätta utveckla processen för hur myndigheten ska hantera inkomna projektansökningar. Detta för att ytterligare stötta och förenkla rättsliga bedömningar över vilka projekt som är möjliga att medverka i, samt förenkla förberedelsearbetet inför projektansökningar.

3.5 Kunskap om lokal och regional arbetsmarknad

Utifrån myndighets förändrade roll och förutsättningar är Arbetsförmedlingens metoder för att samla kunskap om lokal och regional arbetsmarknad under ständig utveckling. I samarbete med andra myndigheter, arbetsgivare, branschorganisationer och utbildningsväsendet arbetar Arbetsförmedlingen för att motverka uppkomsten av bristyrken och obalanser i utbud och efterfrågan på arbetskraft.

Den bredare kunskapen om arbetsmarknaden och arbetsgivarnas kompetensförsörjningsbehov på nationell och regional nivå tas fram genom Arbetsförmedlingens analyser, prognoser och verksamhetsstatistik, som i huvudsak tas fram genom datadrivna metoder. Underlagen analyserar bland annat hur

²⁸ Arbetsförmedlingen (2021). *Slutredovisning. Likvärdig service i hela landet*. Diarienummer: Af-2021/00114021.

²⁹ I stödmaterialiet finns exempelvis information om varför Arbetsförmedlingen bör medverka i projekt, vilka förutsättningar myndigheten har att medverka i projekt, kring vilka individer samverkan genom projekt kan vara aktuella, samt olika exempel på lämpliga projektområden och projekt som är genomförbara.

arbetslösheten utvecklas för olika grupper och hur efterfrågan på olika kompetenser utvecklas. Två gånger per år publiceras också prognoser för utvecklingen av arbetsmarknaden på regional nivå³⁰, samt en yrkesprognos, som kan användas av myndigheten, så väl som av andra aktörer som arbetar med frågor som rör kompetensförsörjning eller vägledning.

Sedan våren 2022 tar Arbetsförmedlingen även fram kvartalsrapporter som ger en mer detaljerad information om den lokala arbetsmarknaden på läns- och kommunnivå. Kvartalsrapporterna innehåller bland annat information om den relativa arbetslösheten, långtidsarbetslösheten och lediga platser. Verktyg bedöms vara ett viktigt verktyg för myndighetens arbete med fördjupad kartläggning av kompetensbehov. Sammantaget ger de ovanstående underlagen en bild av dåtid, nutid och framtid för lokala och regionala arbetsmarknader, för såväl utbuds- som efterfrågesidan. Underlagen är öppna att användas av Arbetsförmedlingens upphandlade aktörer, men också av andra aktörer som arbetar med vägledning, så som studie och yrkes-vägledare inom utbildningsväsendet.

En djupare kunskap om behoven på arbetsmarknaden upprätthålls också genom relationer med arbetsgivare, branscher, leverantörer, kommuner och andra samverkanspartens lokalt, regionalt och nationellt. Som en följd av att kontakten med arbetsgivare i allt högre utsträckning sker genom myndighetens upphandlade leverantörer återfinns en allt större del av kunskapen om den lokala och regionala arbetsmarknaden hos leverantörerna. Samarbetet med arbetsgivare, leverantörer och samverkan med andra parter beskrivs närmare i nästföljande avsnitt.

3.5.1 Utveckling av datadriven prognos- och analysverksamhet

Arbetsförmedlingen påbörjade år 2019 ett stort utvecklingsarbete av prognos- och analysverksamheten med syfte att ta vara på nya tekniska möjligheter till följd av ökad digitalisering, men också att anpassa prognosverksamheten till myndighetens nya uppdrag och den framtida arbetsmarknadspolitiken. Under år 2020 fick myndigheten regeringsuppdraget *Analyser av kompetensbehov* där myndigheten fick i uppdrag att analysera hur myndigheten kan bidra med kunskap om kompetensbehov på nationell och regional nivå och hur arbetet med sådana analyser kan genomföras av den reformerade myndigheten. Utvecklingen av Arbetsförmedlingens analys- och prognosarbete har sedan 2020 tagit avstamp i de förslag som lyfts i regeringsuppdragets återrapport.³¹

Utvecklingsarbetet har bland annat lett till att nya, datadrivna yrkesprognoser som baseras på data från Arbetsförmedlingen och Statistiska Centralbyrån har publicerats. Som ett resultat av arbetet publicerades i juni 2021 yrkesprognoser på nationell nivå för ca 170 yrken och syftar till att vägleda arbetslösa eller personer som vill byta yrke eller står inför ett utbildningsval. I maj 2022 publicerades för första gången, enligt den nya metoden, även yrkesprognoserna på regional nivå.

³⁰ Se exempelvis: [Regionala utsikter våren 2022: Utvecklingen på arbetsmarknaden 2022–2023 \(arbetsformedlingen.se\)](https://arbetsformedlingen.se)

³¹ Arbetsförmedlingen (2020) *Analyser av kompetensbehov. Arbetsförmedlingens återrapportering 2020*. Diarienummer: Af-2020/0011 480.

En utmaning som identifierats i arbetet med de nya yrkesprognoserna är att kvantifiera bristyrken, som var ett av de viktiga delmålen med det nya arbetssättet. Arbetsförmedlingen har därför identifierat ett behov av mer data, framför allt när det gäller uppskattningar av efterfrågan i olika yrken. Utmaningen har också resulterat i att myndigheten planerar att ta fram en ny produkt som kallas för rekryteringsindex, som skall vara nedbrytbart på regional nivå. Rekryteringsindexet kommer baseras på en arbetsgivarenkät som skickas till de arbetsgivare som använder sig av Platsbanken, samt onlinebaserade annonser. Med det nya verktyget finns en förhoppning om att myndigheten bättre ska kunna uppskatta hur många som kommer att efterfrågas på yrkesområdesnivå, hur många personer arbetsgivarna efterfrågar på respektive yrkesområdesnivå, samt få en tydligare bild av efterfrågan.

Nationellt analysnätverk för regional utveckling

I juni 2022 fick Arbetsförmedlingen i uppdrag att medverka i ett nationellt analysnätverk för regional utveckling i hela landet 2022–2030 som skall inrättas av Tillväxtverket.³² Analysnätverket inrättas som en del av genomförandet av den regionala utvecklingspolitiken och *Nationell strategi för hållbar regional utveckling i hela landet 2021–2030* i syfte att stärka lärande och kunskapsutveckling med ett territoriellt perspektiv. Nätverket ska bidra till ett gemensamt lärande och en gemensam kunskapsutveckling genom utbyte av erfarenheter och kunskap om omvärlden, statistik, indikatorer, prognoser, uppföljning, utvärdering, forskning och metoder.

3.5.2 Utvecklingsområden framåt

Samtidigt som arbetet med datadrivna prognoser har utvecklats, har nya utmaningar i att upprätthålla kunskap om lokala och regionala behov växt fram. Till skillnad från tidigare när informationsinsamlingen till Arbetsförmedlingens prognoser skedde genom intervjuer med arbetsgivare lokalt, har visst informationsutbyte som tidigare skett på lokal och regional nivå av naturliga skäl minskat i omfattning i och med att prognoserna tas fram via enkäter och automatiserad datainhämtning. Att få till samspelet mellan det datadrivna arbetssättet och den övriga verksamheten så att de olika delarna förstärker den samlade kunskapen om lokal och regional arbetsmarknad är därför en viktig del i arbetet framåt.

3.6 Arbetsgivarkontakter

Utifrån myndighetens förändrade förutsättningar och digitaliseringens möjligheter är sättet på vilket Arbetsförmedlingen säkerställer ändamålsenliga arbetsgivarkontakter under förändring. Förändrings- och utvecklingstakten på arbetsmarknaden idag medför bland annat ett ökat behov av omställning, vilket påverkar förutsättningarna för matchningen. Det innebär att myndigheten ständigt behöver utveckla verksamheten så att den kan bidra till att arbetsgivares behov möts på ett så effektivt sätt som möjligt. Arbetsgivararbetet omformas också utifrån att det arbetsgivarinriktade arbetet behöver samspela med de fristående aktörernas

³² Näringsdepartementet (2022). *Uppdrag att inrätta och medverka i ett nationellt analysnätverk för hållbar regional utveckling i hela landet 2022–2030*. N2022/01543.

verksamhet, samt med det som kan erbjudas inom ramen för myndighetens digitala tjänster och distansservice.

Utifrån myndighetens förändrade roll är en viktig del av stödet gentemot arbetsgivare, att tillsammans med andra aktörer, verka för en god kompetensförsörjning och ett livslångt lärande. Ett ökat fokus på kompetensförsörjning har skett genom Arbetsförmedlingens medverkan i olika samverkansuppdrag, exempelvis i arbetet som skett inom ramen för regeringens strategiska samverkansprogram för livslångt lärande. Samverkansprogrammet resulterade bland annat i att Arbetsförmedlingen har fått i uppdrag att fortsätta arbeta med delar av de utvecklingsområden som identifierades inom programmet. Till exempel pågår det nu ett arbete inom ramen för ett gemensamt regeringsuppdrag till Arbetsförmedlingen och en rad andra myndigheter att utveckla en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande. Målet för uppdraget är att säkerställa att digitaliseringens möjligheter kan nyttjas i högre grad för att långsiktigt främja effektiv kompetensförsörjning och livslångt lärande samt underlätta omställning på arbetsmarknaden. Uppdraget delredovisades senast i augusti 2021³³ och en ny delredovisning av uppdraget kommer att redovisas i januari 2023.

Strategi för kundarbetet – digitalt först är utgångspunkten för utvecklingen av det arbetsgivarinriktade arbetet, där kontakter med arbetsgivare sker genom myndighetens samtliga kanaler och servicevägar, samt genom myndighetens upphandlade aktörer. Via myndighetens digitala kanaler kan arbetsgivare exempelvis få hjälp med annonsering, att genomföra intervjuer på distans, hitta kandidater till tjänster eller få information om myndighetens olika former av anställningsstöd. Genom bland annat prognoser, digitala vägledningstjänster och annat informationsmaterial sprider också Arbetsförmedlingen löpande kunskap om arbetsgivarnas behov till omvärlden och andra aktörer i syfte att skapa förutsättningar för en bättre matchning på arbetsmarknaden i stort.

Det lokala och regionala operativa stödet gentemot arbetsgivare ges dels genom service i avtalad regi, där myndighetens upphandlade leverantörer agerar för att öka matchningen av ledig arbetskraft och arbetsgivares rekryteringsbehov. Det arbetsgivarinriktade arbetet sker också i egen regi. Genom processer, arbetssätt och insatser såsom intresseanmälningar för att anställa med stöd^[2], SIUS-programmet^[3], jobbspår³⁴, arbetsmarknadsutbildningar³⁵ agerar myndigheten för att möta arbetsgivares rekryteringsbehov genom att prioritera arbetssökande som står långt från arbetsmarknaden. De lokala och regionala behoven tillgodoses också genom att

³³ Arbetsförmedlingen (2021). *Digital infrastruktur för livslångt lärande - regeringens samverkansprogram 2019–2022*. Diarienummer: AF-2021/0025 9083-56

^[2] En subventionerad anställning kan definieras som en anställning med stöd i form av ekonomisk kompensation till arbetsgivaren där hela eller delar av lönekostnaden subventioneras.

^[3] Särskild stödperson för introduktions- och uppföljningsstöd (SIUS), är ett stöd till arbetssökande med nedsatt arbetsförmåga på grund av en funktionsnedsättning eller ohälsa.

³⁴ Ett lokalt jobbspår är en kedja av insatser som tas fram i samverkan mellan Arbetsförmedlingen och kommunen och som utgår från en eller flera specifika arbetsgivares kompetensbehov, med syfte att deltagaren ska få anställning.

³⁵ Med arbetsmarknadsutbildning avses yrkesinriktad utbildning som syftar till att underlätta för den enskilde att få eller behålla ett arbete och som motverkar att brist på arbetskraft uppstår på arbetsmarknaden.

projekt och initiativ som genomförs lokalt och regionalt, med ambitionen att behoven hos arbetsgivarna ska tillmötesgå i hela landet. Exempel på insatser som genomförs regionalt och lokalt för att möta behoven är olika lokala jobbspår, snabbspår, projekt, rekryteringsmässor, arbete med företagsetablering, varsel samt arbete med nationella kunder med mera. En del av det lokala arbetet som bedrivs riktar sig även mot arbetssökande i hela landet, exempelvis projektet Relocate, snabbspår och digitala jobbmässor. Genom dessa initiativ agerar myndigheten för att öka både den yrkesmässiga och geografiska rörligheten hos arbetssökande i syfte att möta behoven på arbetsmarknaden. För att lyckas med detta krävs en god kunskap om såväl specifika arbetsgivares behov och övriga regionala förutsättningar som är förutsättningar för att individer ska våga flytta. Samverkan med kommuner, regioner och branscher är därför en viktig del i det geografiskt bundna arbetsgivararbetet.

För att lyckas med matchningen så att arbetsgivares rekryteringsbehov möts fokuserar Arbetsförmedlingen särskilt på att sänka trösklarna för arbetsgivare att anställa personer som står längre ifrån arbetsmarknaden och som har delar av den kompetens som krävs för en anställning. Genom att Arbetsförmedlingen bland annat arbetar för att öka antalet arbetssökande som anställs med anställningsstöd ökar möjligheterna för arbetssökande att få och bibehålla arbete hos de arbetsgivare som söker arbetskraft. Myndigheten har under 2022 implementerat ett nytt arbetssätt som bland annat syftar till att identifiera funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga (arbetssättet beskrivs närmare i avsnitt 4.1). Det nya arbetssättet är centralt för att kunna öka antalet anställningar med lönebidrag, vilket är ett särskilt starkt verktyg för att få arbetsgivare att sänka trösklarna vid anställningar. Andra rustande insatser används också för att tillmötesgå arbetsgivare som söker personal, som exempelvis arbetsträning och praktik. Specifika utbildningsinsatser där arbetsgivaren inkluderas i utbildningsupplägget såsom rekryteringsutbildningar inom arbetsmarknadsutbildning och lokala jobbspår eller kommunal vuxenutbildning inom yrkesvux utgör också viktiga delar.

Intresseanmälningar för att anställa med stöd kan göras av arbetsgivare som är intresserade av anställningar för nyanlända, unga, långtidsarbetslösa eller personer med funktionsnedsättningar. Anmälningarna har ett nationellt förfarande och hanteras via en nationell ingång som fördelar vidare arbetet till den lokala verksamheten vilket innebär att oavsett var i landet arbetsgivaren finns så hanteras anmälningarna på ett likvärdigt sätt. Den lokala enheten som omhändertar anmälan stödjer sedan arbetsgivaren i rekryteringen.³⁶

Arbetsmarknadsutbildningar och arbetet med så kallade *Jobbspår* används i huvudsak för att kompetensutveckla och matcha arbetssökande för att motverka att brist på arbetskraft uppstår på arbetsmarknaden lokalt, regionalt och nationell. Utvecklingen av arbetet med arbetsmarknadsutbildningar beskrivs närmare i en återrapport som lämnas till regeringen den 14 oktober 2022.³⁷ Myndighetens arbete

³⁶ Den lokala enheten kontakter bland annat arbetsgivaren och bekräftar innehållet i överenskommelsen, kompletterar kravprofilen utifrån lokala förutsättningar, reder ut eventuella frågetecken tillsammans med arbetsgivaren och vid behov förtydligar förutsättningar, möjligheter och begränsningar. Därefter ger Arbetsförmedlingen förslag på kandidater och stödjer arbetsgivaren i rekryteringen.

³⁷ Arbetsförmedlingen (2022). *Effektiv och strategisk användning av arbetsmarknadsutbildning*. Diarienummer: Af-2022/0074 3954.

för att bidra till kompetensförsörjning vid stora företagsetableringar och företagsexpansioner beskrivs närmare i en återrapport som lämnades till regeringen i juni 2022.³⁸

Service och stöd till arbetsgivare sker sammanfattningsvis genom olika kanaler och ska sammantaget bidra till en god kompetensförsörjning i hela landet. I resterande avsnitt beskrivs delar inom det arbetsgivarinriktade arbetet som nyligen har eller är under utveckling.

3.6.1 Nationella överenskommelser

Arbetsförmedlingen har sedan en tid tillbaka ett etablerat arbete med nationella överenskommelser med arbetsgivare som har ett stort rekryteringsbehov, samt med samverkansparters i syfte att stödja kompetensförsörjningen på längre sikt. Arbetet ska möjliggöra att fler personer från prioriterade grupper kan få en förankring på arbetsmarknaden genom en praktik, arbetsträning, yrkeskompetensbedömning eller möjlighet till anställning med eller utan subvention. Ett exempel på en nationell överenskommelse är den mellan Arbetsförmedlingen och IKEA med syftet att ge personer som behöver stöd för att få en förankring på arbetsmarknaden möjlighet till praktik, arbetsträning samt yrkeskompetensbedömning hos IKEA vilket i förlängningen skall kunna ge möjlighet till anställning. Ett annat exempel är *Volvosteget*, som är en chans för arbetslösa ungdomar att genom Volvokoncernen få utbildning och arbetslivserfarenhet inom industrin. Insatsen består av ett ettårigt program som varvar teori och praktik och vänder sig till inskrivna ungdomar mellan 18 och 23 år med avslutad gymnasieutbildning. Arbetsförmedlingen arbetar med att utveckla strukturen på de nationella överenskommelserna med fokus på en ökad enhetlighet och tydlighet i processen. Arbetet syftar till att förenkla för både Arbetsförmedlingen och arbetsgivare när en önskan om att teckna en överenskommelse finns.

3.6.2 Kompetensförsörjning och lokala överenskommelser med kommuner

Lokala och regionala kompetensbehov har haft en central betydelse i framtagandet av de lokala överenskommelserna mellan Arbetsförmedlingen och kommuner. Alla överenskommelser utgår från syftet att påskynda individens etablering i arbetslivet med utgångspunkt i regionala och lokala rekryteringsbehov för att främja kompetensförsörjning och tillväxt, samt utifrån att samverkan ska ske om insatser och stöd till de arbetsgivare som bedöms ha svårt att rekrytera eller vill bredda sin rekryteringsbas. Delar av det lokala arbetsgivararbetet regleras på så sätt i de lokala överenskommelserna med kommunerna.

Inom ramen för samverkan med kommuner arbetar Arbetsförmedlingen just nu bland annat med att ta fram ett förslag om en rekommenderad modell för så kallade *lokala jobbspår*, som är tänkt att införas nationellt. Lokala jobbspår finns till för att bidra till att arbetsgivarnas kompetensbehov tillgodoses, samtidigt som det utgör en effektiv väg till arbete för arbetssökande. I ett lokalt jobbspår kombineras Arbetsförmedlingens och kommunernas insatser för att den arbetssökande ska ha

³⁸ Arbetsförmedlingen (2022). *Kompetensförsörjning vid stora företagsetableringar och företagsexpansioner*. Diarienummer: Af-2021/0098 562.

den kompetens som arbetsgivaren behöver. Insatserna består ofta av arbetsmarknadsutbildningar, svenska för invandrare (sfi) och praktik, där alla aktörer (kommun, Arbetsförmedlingen, arbetsgivare) finns på plats och kan samverka på lokal nivå. Den rekommenderade modellen syftar till att förtydliga Arbetsförmedlingens roll i arbetet med lokala jobbspår. Modellen tar avstamp i arbetet och insikterna som gjorts av Dua, Delegationen för unga och nyanlända till arbete, och förtydligar vad arbetsförmedlingen kan bidra med kring kompetensförsörjningen genom lokala jobbspår tillsammans med kommunerna.

3.6.3 Fortsatt utveckling av nationella branschråd

Det övergripande syftet med formaliserade branschråd på nationell nivå är att samverka med företrädare för arbetsmarknadens parter och expertmyndigheter för att inhämta, öka kunskap och bidra till att möta de kompetensbehov som finns inom branscher där efterfrågan på arbetskraften är stor. Arbetsförmedlingens arbete innebär bland annat att initiera, utveckla och samordna nationella branschråd och branschdialoger, samt att se till att myndighetens program och insatser i kombination med samverkan med andra aktörer bidrar till att möta branschernas kompetensbehov. Arbetsförmedlingen fortsätter nu arbetet kring uppbyggnad och utveckling av samverkansformen för nationella branschråd där myndigheten har en samordnande funktion. Nationella branschråd finns i nuläget inom branscherna transport och gröna näringar. Dialog förs även med besöksnäringen huruvida ett nationellt branschråd skulle kunna vara rätt form för samverkan kring kompetensförsörjningen.

3.6.4 Förändrat arbetssätt för särskild stödperson för introduktions- och uppföljningsstöd (SIUS)

SIUS-programmet används för att ge arbetsgivare stöd i att rekrytera inkluderande och se kompetens hos personer med en funktionsnedsättning. Den interna instruktionen för programmet särskild stödperson för introduktions- och uppföljningsstöd (SIUS) har under 2022 reviderats i grunden för att överensstämja med de förändringar som Arbetsförmedlingens verksamhet genomgått de senaste åren. Förändringen innebär en ökad flexibilitet i metoden vilket innebär att fler arbetssökande med funktionshinder har tillgång till stödet.

3.6.5 Intresseanmälan anställa med stöd

Sedan 2017 har arbetsgivare som är intresserade av att anställa med stöd kunnat anmäla sitt intresse via Arbetsförmedlingens hemsida.³⁹ Intresseanmälningarna sker till en nationell ingång som sedan omhändertas lokalt. Utifrån kritik om att intresseanmälningar inte alltid omhändertagits inom rimlig tid, har en ny nationell och enhetlig process för hanteringen av intresseanmälningar införts i syfte att skapa enhetlighet, ökad rättssäkerhet, bättre effektivitet och bidra till en mer likvärdig service till arbetsgivare. En viktig förbättring av processen är bland annat att arbetsgivaren får hjälp med att veta vilket typ av stöd som är aktuellt genom att svara på frågor i den digitala anmälningsprocessen.

³⁹ <https://arbetsformedlingen.se/for-arbetsgivare/anstallningsstod/anstall-med-ekonomiskt-stod>

Under hösten 2022 har även ett nytt arbetssätt med syfte att få fler arbetsgivare att vilja anställa med stöd testats. Arbetssättet innebär att de arbetsgivare som via myndighetens nyhetsutskick väljer att besöka informationssidor om anställningsstöd automatiskt får ett erbjudande om att ha ett samtal med en företagsrådgivare i aktuell region. Efter att testverksamheten är avslutad ska arbetet följas upp för att se om det lett till att fler långtidsarbetslösa har blivit anställda med stöd.

4 Utveckling av service på distans

En allt större del av Arbetsförmedlingens service ges på distans, genom telefoni, videosamtal, chatt och mejl, eller genom digitala tjänster. I följande avsnitt beskrivs hur Arbetsförmedlingens har vidareutvecklat servicen på distans i enlighet med rapporten *Slutredovisning Likvärdig service i hela landet* som lämnades till regeringen den 1 oktober 2021. Särskilt fokus i redovisningen ligger enligt instruktionen i regleringsbrevet på myndighetens arbete med att förbättra servicen på distans samt digitala tjänster för arbetssökande med funktionsnedsättning och arbetssökande som är i behov av språkstöd

4.1 Service på distans

En allt större del av Arbetsförmedlingens service ges på distans via telefoni, videosamtal, chatt och mejl. Både arbetssökande och arbetsgivare kan numera få en stor del av efterfrågad service via distanssamtal eller genom att besöka hemsidan. Antalet beslut om insatser och stöd som fattas över telefon med legitimering av e-legitimation bedöms öka kontinuerligt varefter myndigheten utvecklar servicen på distans. Beslut om exempelvis nystartsjobb samt matchningstjänsten rusta och matcha kräver i många fall inget fysiskt besök hos Arbetsförmedlingen. En fortsatt utveckling av geografiskt obunden service på distans bedöms öka myndighetens tillgänglighet och förmåga att erbjuda likvärdig service i hela landet. Genom att utnyttja distansmöten har exempelvis tillgången till vissa kompetenser och stödfunktioner runt om i landet ökat. Införande av kompletterande bedömningsteam är ett exempel på detta.

Kompletterande bedömningsteam är ett nytt arbetssätt som succesivt införs under året 2022 för att arbetssökande som har en ohälsa och/eller en funktionsnedsättning som påverkar arbetsförmågan ska få ett likvärdigt stöd oavsett var de bor i landet. Arbetssökande som själva beskriver ohälsa/funktionsnedsättning som kan påverka arbetsförmågan eller där Arbetsförmedlingen ser indikationer på att ohälsa/funktionsnedsättning som påverkar arbetsförmågan, kan enligt arbetssättet få en så kallad *kompletterande bedömning*. Den kompletterande bedömningen utförs av flera kompetenser som arbetar i team utifrån individens situation och behov.⁴⁰

⁴⁰ Kompetenserna som utgör teamen är arbetsförmedlare, arbetsterapeuter/sjukgymnaster, psykologer, arbetsförmedlare med socionomexamen och kunskap om social problematikens påverkan på arbetsförutsättningar eller socialkonsulent, audionomer, dövkonsulenter och synspecialister.

Den kompletterande bedömningen består av följande delar:

- bedöma kundens matchningsbarhet på kort och lång sikt,
- bedöma om och hur ohälsa eller funktionsnedsättningen påverkar möjligheterna till arbete eller studier,
- bedöma behovet av insatser inom den arbetslivsinriktade rehabiliteringen,
- bedöma förmodat stöd- och anpassningsbehov som kan bli aktuellt vid anställning/utbildning,
- motivera och initiera nästkommande insats.

Det nya arbetssättet syftar till att på ett rättssäkert och effektivt sätt öka identifieringen av funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga, vilket utgör en viktig förutsättning för att kunna möta arbetssökande utifrån deras behov och därmed kunna erbjuda ett likvärdigt stöd. För att säkra tillgång till rätt kompetens handlägger medarbetarna ärenden från hela regionen genom distansmöten, det vill säga arbetar geografiskt obundet. Vid behov kan fysiska möten bokas som en del av den kompletterande bedömningen, men insatsen är i stort utformad för att genomföras på distans. Arbetssätt bidrar på så sätt till ett mer likvärdigt stöd i hela landet genom att tillgängligheten till olika kompetenser runt om i landet blir mer likvärdig. Utöver förbättrad tillgänglighet, förväntas tid till bedömning och likvärdigheten i bedömningen med hjälp av det strukturerade arbetssättet bli mer enhetligt runt om i landet. Arbetsförmedlingen ser även ständigt över möjligheterna att bredda utbudet av tjänster som ges på distans i syfte att ge ett likvärdigt stöd och en likvärdig service. Ett pågående utvecklingsarbete syftar till att fler beslut om insatser och stöd ska kunna fattas över telefon med legitimering genom e-legitimation. Ett exempel på ett mer specifikt pågående arbete är införandet av Etableringsjobb där arbetssökande och arbetsgivare kommer få sin service i sin helhet tillgodosedd på distans.

För arbetssökande som är i behov av språkstöd pågår ett utvecklingsarbete som syftar till att göra tillgängligheten till tolk på distansmöten mer likvärdigt för alla inskrivna som är i behov av språkstöd. I nuläget kan arbetssökande som är inskrivna i etableringsprogrammet få distansservice tolkat på ett flertal språk. För personer som inte är inskrivna i etableringsprogrammet men som är i behov av tolk ser möjligheten att ha distanssamtal med tolk däremot olika ut i olika delar av landet.

4.2 Digitala självservicejänster

Arbetsförmedlingen ser i likhet med samhället i stort en ökad efterfrågan på och intresse för att använda digitala tjänster. Många av de digitala tjänsterna underlättar kontakten med Arbetsförmedlingen och ger kunden egenmakt och möjlighet att enkelt lösa sina uppgifter utan att behöva kontakta Arbetsförmedlingen. Det gör att kunderna själva kan styra hur och när de tar del av myndighetens service. Förbättrade självservicejänster bidrar också till att skapa utrymme för myndigheten att hjälpa fler kunder med ärenden som kräver personliga möten. Genom att förflytta information till digitala kanaler och arbeta för en hög nivå av tillgänglighet kan myndigheten därmed ge stöd och service till arbetssökande och arbetsgivare på deras villkor.

Digitala servicetjänster är också en viktig förutsättningsskapare i utvecklingen av anpassning och tillgänglighet, vilket i sin tur skapar större förutsättningar att kunna erbjuda likvärdigt stöd och likvärdig service. Digitala servicetjänster kan exempelvis utformas med hänsyn till både fysiska och kognitiva funktionsnedsättningar. Utvecklingen av Arbetsförmedlingens digitala serviceutbudet pågår därför kontinuerligt och nya digitala lösningar tillkommer löpande.

I en granskning av webbtillgänglighet som utfördes av Myndigheten för Digital förvaltning (DIGG) i maj år 2021 blev Arbetsförmedlingen "underkänd".⁴¹ Arbetsförmedlingen har sedan DIGG släppte granskningsrapporten åtgärdat merparten av bristerna och kommer att slutföra åtgärderna under året. Nedan redovisas några utav de förändringar som Arbetsförmedlingen har gjort så att service på distans har blivit mer tillgänglig sedan oktober 2021 och i synnerhet för kunder med funktionsnedsättning och i behov av språkstöd.

4.2.1 Utveckling av digital service för personer med funktionsnedsättning

Utvecklingen av Arbetsförmedlingens digitala tjänster sker i enlighet med lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service så att ingen ska hindras från att använda digital service på grund av funktionsnedsättning. Under 2021 inleddes bland annat ett arbete med att utforma självservicetjänster för arbetssökande med behov av extra stöd inom arbetslivsinriktad rehabilitering. Ett annat exempel är tjänsten digital signering av samtycke till funktionshinderkod som är under utveckling och ska implementeras nationellt under hösten/vintern 2022. Tjänsten förväntas bidra till en smidigare och snabbare hantering av signeringarna som tidigare behövt ske via underskrift på papper.

Digitalisering av blanketter och formulär är en viktig förutsättningsskapare för utvecklingen av tillgänglighet. Detta eftersom digitala lösningar löpande kan uppdateras, anpassas och förbättras för att utveckla språk, tonalitet och tillgänglighet. Under 2022 har därför en kartläggning av möjligheter till digitala lösningar för fler blanketter, exempelvis ansökan om bidrag till hjälpmedel och reparation av hjälpmedel genomförts. Inom ramen för digitaliseringen av tjänster avseende arbetslivsinriktad rehabilitering pågår även ett konceptarbete runt den arbetssökandes första tid med Arbetsförmedlingen. Inom arbetet utforskas hur Arbetsförmedlingen kan identifiera och möta behoven hos kunder med funktionsnedsättning bättre, till exempel genom att ge stöd i att förbereda sig inför ett personligt distansmöte.

4.2.2 Utveckling av digital service för personer i behov av språkstöd

Språkstöd i digitala tjänster behöver tillhandahållas för personer som har begränsade språkkunskaper i svenska, men även för personer som av till följd av exempelvis en funktionsnedsättning har svårt att ta till sig digital information. För närvarande tillhandahåller Arbetsförmedlingen möjligheten till automatiserad textöversättning inom ett antal av myndighetens digitala tjänster. På vissa delar av Arbetsförmedlingens hemsida erbjuds även möjligheten att få text uppläst med syntetiskt tal med automatiserad översättning. På Arbetsförmedlingens sida

⁴¹ Se: <https://www.digg.se/analys-och-uppfoljning/lagen-om-tillganglighet-till-digital-offentlig-service/resultat-av-ingaende-overvakning>

Platsbanken erbjuder även funktionen *Låshjälp* som kan underlätta för personer som till exempel har dyslexi eller ett annat modersmål än svenska. Dessa funktioner bedöms vara viktiga delar av tillgängliggörandet för kundgrupper som har behov av språkstöd. I bilaga 4 presenteras en översiktlig beskrivning av vilka digitala tjänster som i nuläget erbjuder språkstöd, samt vilken typ av stöd.

Ett prioriterat utvecklingsområde är att tillhandahålla fler tjänster på andra språk, i första hand engelska och i vissa fall arabiska. I november 2021 beslutades bland annat om en ny handbok för kommunikation på andra språk än svenska inom förvaltning och utveckling av digitala tjänster och distansmöten. Handboken ska hjälpa verksamheten att utveckla språkstödet i Arbetsförmedlingens digitala tjänster och vara vägledande för kundmöten på distans.

Arbetsförmedlingen utvecklar just nu även en tjänst för digital ansökan av bidrag till litteratur och tolk. Förflyttningen till en digital lösning innebär större möjligheter att utveckla tillgängligheten genom att kontinuerligt ha möjlighet att utveckla exempelvis språk och tonalitet i tjänsten.

Utvecklingsarbetet av digitala tjänster för personer i behov av språkstöd pågår och allt fler tjänster omfattas. De högst prioriterade utvecklingsinitiativen inom språkstöd som Arbetsförmedlingens arbetar med i nuläget är att:

- identifiera i vilka tjänster språkstöd behövs och hur det kan implementeras på ett enhetligt sätt,
- kartlägga arbetsgivares och arbetssökandes behov av språkstöd genom bland annat användarstudier,
- besluta om vilken typ av information som bör översättas på webbplatsen och kopplat till tjänsterna, i första hand till engelska och i andra hand till arabiska. Målet är att erbjuda en rimlig nivå av språkstöd i allt stöd som myndigheten erbjuder,
- besluta om vilka språk förutom engelska och arabiska som ska erbjudas i digitala tjänster. Idag finns åtta språk⁴² utöver svenska och minoritetsspråken inom de tjänster som erbjuder översättning,
- samt säkerställa att digitala mallar och brev har ett format-upplägg som möjliggör språkstöd.

För att de digitala tjänsterna ska vara ändamålsenliga är inte alltid den språkliga tillgängligheten tillräcklig. Användare behöver även ges möjlighet att förstå kontexten för de handlingar som utförs i de digitala tjänsterna, hur de hänger ihop med andra kontakter med myndigheten och eventuella konsekvenser som kan uppstå av att utföra olika handlingar digitalt. För att möta detta behov finns bland annat filmer och webinarier som förklarar hur olika saker hänger ihop, exempelvis de fyra filmerna *Ersättning i program – så funkar det!*⁴³

⁴² Engelska, arabiska, dari, somaliska, tigriska, persiska, ryska och ukrainska,

⁴³ <https://arbetsformedlingen.se/play/spellistor/sa-fungerar-ersattning-i-program>

4.2.3 Utveckling av nyttjandet av digitala tjänster

På Arbetsförmedlingens webbplats finns en stor mängd öppen information, tjänster och erbjudanden som arbetssökande och arbetsgivare samt andra aktörer har tillgång till. Uppföljningar av antalet besökare på webbplatsen och arbetssökandes nyttjande av digitala tjänster visar att de digitala kanalerna blir en alltmer etablerad kontaktväg till myndigheten. Vissa av de arbetssökandes centrala moment hanteras i princip fullt ut genom digitala processer, det gäller exempelvis inskrivningen och aktivitetsrapporteringen. Arbetssökande som anmäler sig som arbetssökande till Arbetsförmedlingen och anger att de ska påbörja jobb eller studier inom 90 dagar kan nyttja ett helt digitalt självserviceflöde. I dagsläget är det ca 5 procent av de nyinskrivna arbetssökande som enbart tar del av myndighetens service via självservice. Nedan beskrivs utvecklingen av nyttjandet för några av Arbetsförmedlingens centrala digitala tjänster.

Inskrivning och aktivitetsrapportering

De allra flesta arbetssökande (91 procent) skriver in sig på Arbetsförmedlingen digitalt, och majoriteten av dem som skriver in sig digitalt genomför också sitt planeringssamtal på distans, via personligt distansmöte (PDM). Det kan jämföras med år 2019 då andelen som skrev in sig digitalt var 81 procent. Andelen bedöms inte kunna öka så mycket mer i närtid utifrån en uppskattning av hur stor andel av de som skriver in sig som kan använda e-legitimation.

Cirka 97 procent lämnar idag⁴⁴ in sin aktivitetsrapport digitalt och tycks också vara ett moment som många grupper av arbetssökande hanterar via de digitala kanalerna. För de som endast har förgymnasial utbildning är motsvarande andel 96 procent. Bland de som har en funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga är andelen 95 procent. För utrikes födda är motsvarande andel 97 procent. Arbetsförmedlingen arbetar med utveckling för att den digitala informationen kring aktivitetsrapporteringen ska vara tydlig, exempelvis information om vad sanktioner innebär och vad kunden behöver göra.

Matchningstjänster

Matchningstjänsten *Mina profiler* kan nyttjas oavsett om individen är inskriven som arbetssökande på Arbetsförmedlingen eller inte. I tjänsten går att skapa profiler som kan publiceras för arbetsgivare och på så vis matchas mot arbetsgivare som söker arbetskraft var som helst i landet. Det går även att skapa bevakningar på annonser som matchar den egna profilen. Det går även att välja att publicera sin profil på Eures-portalerna där arbetsgivare i Europa söker arbetskraft. I dagsläget finns cirka 330 000 publicerade profiler och cirka 70 000 användare har valt att få bevakningsmejl på annonser som matchar. Antalet publicerade profiler ökar med ca 4 000–5 000 per månad.

Matchningstjänsten *Platsbanken*, som även den kan nyttjas oavsett om individen är inskriven som arbetssökande på Arbetsförmedlingen eller inte, möjliggör tillgång till samma annonser oberoende var i landet den arbetssökande bor. Det går att söka fram

⁴⁴ Avser uppgifter från maj 2022.

annonser utifrån specifika yrken, arbetstid, geografi och bransch. Under 2021 var det 61 miljoner besök i Platsbanken.⁴⁵

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 vid exempelvis rekrytering av säsongspersonal till skidorter. Under januari till juli månad 2022 har 2041 kandidater varit registrerade och 305 intervjuer har genomförts.

Digital karriärvägledning

Digitala tjänster som syftar till att motivera och vägleda individen till studier och yrkesval blir allt viktigare i och med de stora behoven av omställning i samhället och den förändrade efterfrågan på kompetens. Arbetsförmedlingens digitala vägledningstjänster erbjuder även möjligheter att boka personliga distansmöte med myndigheten för att fördjupa sig i resultatet från tjänsterna och i eventuella följdfrågor. Arbetsförmedlingens digitala tjänster inom området karriärvägledning översätts till flera språk och anpassas med information om den lokala och regionala arbetsmarknaden.

En viktig del i utvecklingen av myndighetens digitala karriärvägledningstjänster är att de utvecklas för att 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 besöktes myndighetens karriärvägledande tjänster 1,47 miljoner gånger, respektive 1,05 miljoner gånger under 2021. Under de första sex månaderna av 2022 har tjänsterna redan besökts närmare en miljon gånger och utgör nu även en större andel av det totala antalet besök på hemsidan (7,76% % av alla besök exkluderat platsbanken). Ökningen bedöms förklaras av att fler tjänster har lagts ut under 2021–2022 och ingångar mot tjänsterna via startsidan har utvecklats och marknadsförts.

Arbetsförmedlingens playtjänst

Arbetsförmedlingens playtjänst innehåller poddar, webinarier, filmer och kurser som riktar sig till arbetssökande och arbetsgivare och är tillgängliga för alla.⁴⁶ Deltagande i webinarier sker via mobil, dator eller surfplatta, och de går att se i direktsändning eller i efterhand. Under 2021 spelades 654 255 poddar och webinarier. Ett arbete med att tillgänglighetsutforma allt material pågår. Exempelvis finns i nuläget 10 olika webinarier på teckenspråk, och pedagogiken i webinarier 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.

⁴⁵ Antalet besök på Platsbanken avser samtliga besök och inte unika sådana.

⁴⁶ Se [Play - webinarier, poddar och filmer - Arbetsförmedlingen \(arbetsformedlingen.se\)](https://arbetsformedlingen.se)

5 Avnämarnas uppfattning av Arbetsförmedlingens lokala närvaro

I följande kapitel redovisas en undersökning av hur arbetssökande, arbetsgivare och kommuner uppfattar att Arbetsförmedlingens lokala närvaro fungerar. Samtliga undersökningar genomfördes under maj, juni och juli 2022. Svaren i undersökningen speglar därför i stora delar upplevelsen av hur Arbetsförmedlingens lokala närvaro har fungerat fram till och med juli 2022.

5.1 Arbetssökande

Arbetsförmedlingens lokala närvaro ska bland annat säkerställa att myndigheten kan ge stöd till arbetssökande som behöver fysiska möten. I följande undersökning ställdes därför frågor om arbetssökandes behov av fysiska möten och huruvida behovet har tillmötesgått. Arbetsförmedlingens lokala närvaro ska även bidra till att myndigheten kan upprätthålla kunskap om lokala och regionala arbetsmarknader. Därför ställdes också en fråga om arbetssökandes upplevelse av Arbetsförmedlingens kunskap om lokala och regionala arbetsmarknader. Eftersom de allra flesta arbetssökande har löpande kontakt med myndigheten via flera kontaktvägar, där den lokala närvaron aldrig är en isolerad del av myndighetens totala service, ställdes även frågor om huruvida arbetssökande upplever Arbetsförmedlingens tillgänglighet och service mer generellt. Detta för att ge bredare bild av arbetssökandes upplevelse av myndighetens stöd och service, där den lokala närvaron utgör en del.

5.1.1 Information om undersökningen

Undersökningen genomfördes för ett slumpmässigt urval arbetssökande om ca 4 000 personer i form av telefonintervjuer och webbenkäter. Totalt svarande 1 964 personer på undersökningen, vilket innebär att svarsfrekvensen var ungefär 50 procent. Antalet svarande varierar dock något mellan olika frågor och presenteras därför i anslutning till varje fråga. Variationen i antalet svarande är en följd av möjligheten att hoppa över enskilda frågor i undersökningen och av att vissa frågor enbart har ställts till personer som gett särskilda svar på tidigare frågor i undersökningen.

5.1.2 Resultat

Arbetsförmedlingen bedömer att tillgängligheten till myndigheten är en viktig del av myndighetens lokala närvaro. Därför ställdes frågan om hur arbetssökande upplever att det är att komma i kontakt med Arbetsförmedlingen. Nedan presenteras resultatet av frågan i undersökningen.

Tabell 4. Resultat från enkätfråga: Hur upplever du det är att komma i kontakt med Arbetsförmedlingen?

Svarsalternativ	Antal	Andel
Det är lätt att komma i kontakt med Arbetsförmedlingen.	723	39%
Det är varken lätt eller svårt att komma i kontakt med Arbetsförmedlingen	341	18%
Det är svårt att komma i kontakt med Arbetsförmedlingen	374	20%
Jag har inte försökt kontakta Arbetsförmedlingen	387	21%
Vet inte	41	2%
Totalt	1 866	100%

Det vanligaste svaret (39 procent) på frågan i undersökningen var att det är lätt att komma i kontakt med Arbetsförmedlingen. Ungefär en fjärdedel upplever att det är svårt att komma i kontakt med Arbetsförmedlingen och ungefär en femtedel upplever att det varken är lätt eller svårt. Drygt 20 procent av de som svarat på frågan har dock inte försökt att komma i kontakt med Arbetsförmedlingen.

En annan fråga som bedöms vara central för arbetssökandes upplevelse av Arbetsförmedlingens lokala närvaro är nöjdheten kring myndighetens stöd. Därför ställdes frågan om hur nöjda arbetssökande är med stöd de får från Arbetsförmedlingen. Nedan presenteras resultatet från frågan i undersökningen.

Tabell 5. Resultat från enkätfråga: Hur nöjd är du med det stöd du får från Arbetsförmedlingen?

Svarsalternativ	Antal	Andel
Mycket nöjd	546	29%
Ganska nöjd	578	31%
Varken nöjd eller missnöjd	337	18%
Ganska missnöjd	143	8%
Mycket missnöjd	157	8%
Jag behöver inget stöd	40	2%
Vet ej	56	3%
Totalt	1 857	100%

Svaren visar att merparten (61 procent) är mycket eller ganska nöjda med stödet de får från Arbetsförmedlingen. En mindre andel (18 procent) svarar att de varken är nöjda eller missnöjda, och en mindre andel (16 procent) svarar att de är ganska eller mycket missnöjda.

En utav flera saker, som i regleringsbrevet för 2022, anges vara skäl till att Arbetsförmedlingen behöver säkerställa en ändamålsenlig lokal närvaro är att myndigheten ska kunna upprätthålla kunskap om lokala och regionala arbetsmarknader. Som en ytterligare indikator på hur arbetssökande upplever

myndighetens lokala närvaro ställdes därför frågan om huruvida arbetssökande upplever att Arbetsförmedlingen har tillräckligt med kunskap om arbetsgivare, utbildningar eller andra möjligheter och förutsättningarna på arbetsmarknaden där man bor. Nedan presenteras resultatet från frågan i undersökningen.

Tabell 6. Resultat från enkätfråga: Upplever du att Arbetsförmedlingen har tillräckligt med kunskap om arbetsgivare, utbildningar eller andra möjligheter och förutsättningarna för dig på arbetsmarknaden där du bor?

	Antal	Andel
Ja	642	41%
Nej	343	22%
Vet ej	584	37%
Totalt	1 569	100%

Svaren visar att 41 procent av de som svarat på undersökningen upplever att Arbetsförmedlingen har tillräckligt med kunskap om arbetsgivare, utbildningar eller andra möjligheter och förutsättningarna på arbetsmarknaden där man bor, medan 21 procent upplever att myndigheten inte har det. Drygt en tredjedel av de som svarade på frågan svarade att de inte vet.

En ytterligare anledning, som i regleringsbrevet för 2022, anges vara skäl till att Arbetsförmedlingen behöver säkerställa en ändamålsenlig lokal närvaro är att myndigheten ska kunna ge stöd till arbetssökande som behöver fysiska möten. Därför ställdes även en rad frågor om hur arbetssökande upplever att myndigheten kan tillgodose arbetssökandes behov av att träffa myndigheten fysiskt.

I den första frågan efterfrågades huruvida arbetssökande har upplevt att de haft behov av fysiska möten med arbetsförmedlingen under de senaste tre månaderna.

Tabell 7. Resultat från enkätfråga: Upplever du att du haft behov av fysiska möten med Arbetsförmedlingen under de senaste 3 månaderna?

	Antal	Andel
Ja och jag har bett om ett möte	152	10%
Ja, men inte bett om ett möte	271	17%
Nej	1044	66%
Vet ej	123	8%
Totalt	1590	100%

De flesta arbetssökande som har svarat på frågan (66 procent) svarar att de inte har upplevt ett behov av ett fysiskt möte med Arbetsförmedlingen under de senaste tre månaderna, medan motsvarande 27 procent uppger att de har upplevt ett sådant behov, varav 10 procent uppgav att de också har efterfrågat ett sådant möte. En något högre andel bland personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga svarade att de har upplevt behov av ett fysiskt möte. Även personer i

åldersgrupperna under 25 eller äldre än 60 svarade att de har upplevt behov av fysiska möten i något högre utsträckning än övriga.

De arbetssökande som uppgav att de har kommunicerat ett behov av att träffa myndigheten fysiskt fick svara på en efterföljande fråga om huruvida man under de senaste tre månaderna har getts möjligheten att träffa Arbetsförmedlingen genom ett fysiskt möte. Nedan presenteras resultatet av frågan i undersökningen.

Tabell 8. Har du under de senaste 3 månaderna getts möjligheten att träffa Arbetsförmedlingen genom ett fysiskt möte?

	Antal	Andel
Ja	67	44%
Nej	82	54%
Vet inte	2	1%
Totalt	151	100%

Bland de som uppgav att de har kommunicerat ett behov av att träffa myndigheten fysiskt, uppgav knappt hälften att de även har erbjudits ett fysiskt möte. Eftersom det var förhållandevis få arbetssökande som var aktuella för att svara på frågan är det dock svårt att dra några slutsatser utifrån svaren.

Bland de som uppgav att de har kommunicerat ett behov av att träffa myndigheten fysiskt, men inte erbjudits den möjligheten, ställdes även frågan om behovet löste sig på annat sätt, exempelvis via telefon, hemsida, chatt, e-post, via leverantör, eller via kommunen. Ungefär hälften utav de som svarade på frågan uppgav att behovet hade löst sig annat sätt, respektive ungefär hälften att det inte gjorde det. Även här var det dock av naturliga skäl förhållandevis få arbetssökande som var aktuella för att svara på frågan, varför det är svårt att dra några uttömmande slutsatser utifrån svaren. Bland de 1 590 personer som inledningsvis svarade på frågan om huruvida man upplevt ett behov av ett fysiskt möte under de tre senaste månaderna, var det slutligen 40 personer (ca 3 procent) som uppgav att de upplevt ett behov av ett fysiskt möte, men som inte erbjudits möjligheten att få det och som heller inte fått sitt ärende löst på ett annat sätt.

Svaren i undersökningen pekar därför på att de allra flesta arbetssökande inte har behov av att träffa myndigheten fysiskt. Utifrån tidigare erfarenheter av undersökningar som går ut till arbetssökande finns dock en tydlig risk för att personer som har svagare språkkunskaper i svenska är underrepresenterade i undersökningen. Personer som har svagare språkkunskaper i svenska kan vidare tänkas vara en grupp som i högre utsträckning än andra har större behov av att träffas fysiskt, varför svaren i undersökningen kan vara missvisande för inskrivna arbetssökande i stort.

Det upplevda behovet bland arbetssökande kan inte heller likställas med Arbetsförmedlingens bedömning om när fysiska möten är nödvändigt för att stödja kunden på rätt sätt. Det kan exempelvis förekomma ärenden där arbetssökande önskar att få träffas fysiskt, medan myndigheten bedömer att det inte är nödvändigt för att kunna erbjuda ett ändamålsenligt och likvärdigt stöd. Tvärt om kan även ett

fysiskt möte vara lämpligt även om den arbetssökandes själv inte upplever samma behov.

Ett antal arbetssökande (ca 17 procent) svarade även att de upplevt ett behov av ett fysiskt möte, men att de inte har bätt Arbetsförmedlingen om att få det. För dessa personer vet vi inte anledningen till att de inte informerat Arbetsförmedlingen om det, eller huruvida myndigheten skulle ha bedömt om ett fysiskt möte hade varit lämpligt.

5.2 Arbetsgivare

Arbetsförmedlingens lokala närvaro ska bland annat bidra till att myndigheten kan upprätthålla ändamålsenliga arbetsgivarkontakter, samt kunskap om lokala och regionala arbetsmarknader. För att få en bild av arbetsgivares upplevelse av Arbetsförmedlingens lokala närvaro ställdes därför frågor om arbetsgivares upplevelse av Arbetsförmedlingens kunskap om arbetsgivarens bransch och behov av kompetens lokalt. Eftersom de allra flesta arbetsgivare har kontakt med myndigheten via flera kontaktvägar, ställdes även frågor om huruvida arbetsgivare upplever Arbetsförmedlingens tillgänglighet och service i en bredare bemärkelse. Detta för att bättre fånga helheten av arbetsgivares upplevelse av myndighetens stöd och service, där den lokala närvaron utgör en del.

5.2.1 Information om undersökningen

Undersökningen genomfördes under maj, juni och juli månad 2022 för arbetsgivare som nyligen hade haft en annons på Platsbanken.⁴⁷ Undersökningen genomfördes genom telefonintervjuer för ett urval om 2 430 arbetsgivare som har haft en annons ute. Totalt svarande 1 082 arbetsgivare på undersökningen. Svarefrekvens varierar dock något mellan olika frågor och presenteras därför i anslutning till varje fråga.

5.2.2 Resultat

Förtroende för myndigheten bedöms vara en av flera centrala indikatorer på arbetsgivares upplevelse av myndighetens lokala närvaro. Därför ställdes frågan om hur stort förtroende arbetsgivarna har för Arbetsförmedlingen. Nedan presenteras resultatet av frågan i undersökningen.

Tabell 9. Resultat från enkätfråga: Hur stort förtroende har ni för Arbetsförmedlingen?

	Antal	Andel
Mycket stort	149	17%
Ganska stort	200	23%
Varken stort eller litet	138	16%
Ganska litet	29	3%
Mycket litet	17	2%

⁴⁷ Rekryteringen är inte nödvändigtvis färdig eller lyckad. Rekryteringen ska inte ha avbrutits men sista anmälningssdag måste ha passerats för att komma med i urvalet. Arbetstiderna ska vara dagtid, skiftarbete eller schemalagd, annonser med andra arbetsformer är inte med.

Har inte haft kontakt med Arbetsförmedlingen	331	38%
Vet ej	11	1%
Totalt	875	100%

Många av de arbetsgivare som svarade i undersökningen (38 procent) uppgav att de inte har haft kontakt med Arbetsförmedlingen, varför de troligtvis enbart använder sig av myndighetens digitala tjänster. Bland resterande svarande upplevde dem flesta (40 procent av samtliga svarande) att de har mycket eller ganska stort förtroende för myndigheten, respektive 5 procent att de har ganska eller mycket litet förtroende för Arbetsförmedlingen. Merparten av de arbetsgivare som har kontakt med myndigheten upplever alltså enligt undersökningen att de har stort förtroende för myndigheten.

Nedan presenteras resultatet av frågan om huruvida arbetsgivare upplever att Arbetsförmedlingen har tillräckligt med kunskap om arbetsgivarens bransch och behov av kompetens lokalt.

Tabell 10. Resultat från enkätfråga: Upplever ni att Arbetsförmedlingen har tillräcklig kunskap om er bransch och behov av kompetens lokalt?

	Antal	Andel
Har ej haft behov av ert stöd	26	3%
Ja	136	16%
Jag har inte haft kontakt med Arbetsförmedlingen	534	61%
Nej	116	13%
Vet ej	58	7%
Totalt	870	100%

Merparten av de arbetsgivare som svarade på undersökningen (ca 64 procent) uppgav att de inte har haft kontakt med, alternativt inte har haft behov av stöd från Arbetsförmedlingen. Bland resterande svarande var det vanligaste svaret (16 procent av samtliga svarande) att Arbetsförmedlingen har tillräcklig kunskap om arbetsgivarens bransch och behov av kompetens lokalt, medan 13 procent uppgav att myndigheten inte har det och 7 procent uppgav att de inte vet.

Då tillgängligheten till myndigheten är en viktig del myndighetens lokala närvaro, ställdes två frågor om vilka kontaktvägar till myndigheten arbetsgivaren använder, samt om arbetsgivaren är nöjd med den kontakten. Resultatet visade att den kontaktväg som absolut flest arbetsgivare använder är telefon och därefter e-post. En följdfråga till den om vilka kontaktvägar som används, var huruvida arbetsgivaren är nöjd med dessa kontaktvägar. Resultaten av svaren på frågan presenteras nedan.

Tabell 11. Resultat från enkätfråga: Är du nöjd med detta?

	Antal	Andel
Mycket nöjd	103	56%
Nöjd	45	24%
Ganska nöjd	12	7%
Missnöjd	23	13%
Vet ej	1	1%
Totalt	184	100%

Merparten av de som svarat på undersökningen (87 procent) uppgav att de är ganska nöjda, nöjda eller mycket nöjda med kontaktvägarna till myndigheten, medan ungefär 13 procent uppgav att de är missnöjda. Även om de flesta arbetsgivarna uppger sig vara nöjda med kontakten med myndigheten, uppgav vissa arbetsgivare i fritextsvar att man efterfrågar smidigare kontaktvägar till myndigheten och i vissa fall även en mer personlig kontakt.

5.3 Kommuner

152 av landets 290 kommuner svarade på undersökningen, vilket innebär att ungefär hälften av alla kommuner finns representerade i svaren. Den första frågan till kommunerna var huruvida kommunen upplever att kan komma i kontakt med arbetsförmedlingen för att hantera ärenden på strategisk och operativ nivå. Nedan presentas svaren på frågan.

Tabell 12. Resultat från enkätfråga: Bedömer ni att ni kan komma i kontakt med arbetsförmedlingen för att hantera: (1=inte alls, 6= I den utsträckningen som behövs)

	1	2	3	4	5	6	Medelvärde	Median
Operativa frågor på handläggarnivå?	17%	30%	18%	16%	9%	9%	3,0	3,0
Strategiska frågor på chefsnivå?	5%	16%	21%	23%	21%	14%	3,8	4,0

Svaren visar att en förhållandevis liten andel av kommunerna upplever att de kan komma i kontakt med Arbetsförmedlingen för att hantera strategiska eller operativa ärenden i den utsträckningen som behövs. På en skala mellan ett till sex, där 1 indikerar att man inte alls kan komma i kontakt med myndigheten och 6 indikerar att man kan komma i kontakt med myndigheten i den utsträckningen som behövs var genomsnittet 3,0 för operativa frågor på handläggarnivå, respektive 3,8 för strategiska frågor på chefsnivå.

Tabell 13. Resultat från enkätfråga: Bedömer ni att samverkan med Arbetsförmedlingen möter upp de behov som finns i er kommun gällande operativa frågor på handläggarnivå?

	Andel
Ja – för alla individer där behov av samordnat stöd identifierats	6%
Oftast – för majoriteten av individer där behov av samordnat stöd identifierats	22%
Ibland – för vissa av de individer där behov av samordnat stöd identifierats	48%
Sällan/aldrig – för inga eller ett fåtal av de individer där behov av samordnat stöd identifierats	24%

Svaren visar att en förhållandevis liten andel av kommunerna upplever att samverkan med Arbetsförmedlingen möter upp de behov som finns gällande operativa frågor på handläggarnivå för samtliga individer där behov av samordnat stöd har identifierats. Ungefär hälften av alla svarande kommuner (48 procent) uppger att samverkan med Arbetsförmedlingen möter upp de behov som för vissa av de individer där behov av samordnat stöd identifierats. 25 procent svarade att Arbetsförmedlingen sällan eller aldrig möter upp de behov som finns gällande operativa frågor på handläggarnivå.

Tabell 14. Resultat från enkätfråga: Bedömer ni att samverkan med Arbetsförmedlingen möter upp de behov som finns i er kommun gällande samverkan på en övergripande strategisk nivå?

	Andel
Ja	12%
Oftast	38%
Ibland	35%
Sällan/aldrig	15%

Svaren visar att de allra flesta svarande kommuner upplever att samverkan med Arbetsförmedlingen, oftast eller ibland, möter upp de behov som finns gällande samverkan på en övergripande strategisk nivå. En mindre andel (12 procent) svarar att Arbetsförmedlingen möter upp de behov som finns gällande samverkan på en övergripande strategisk nivå, och en motsvarande andel (15 procent) svarar att det sker sällan eller aldrig.

6 Avslutande kommentarer

Arbetet med att säkerställa en ändamålsenlig lokal närvaro, ett likvärdigt stöd och en likvärdig service i hela landet har fortlöpt i enlighet med tidigare redovisningar. Utgångspunkten är att likvärdigt stöd och likvärdig service säkerställs genom att, i samspel med andra aktörer, möta kunder utifrån behov. Detta innebär att service och stöd erbjuds på olika sätt för olika kunder på det sätt som bäst möter den enskildes behov.

Till skillnad från situationen under pandemin finns nu större möjligheter för arbetssökande och arbetsgivare att träffa Arbetsförmedlingen fysiskt, vilket är en viktig del i att kunna säkerställa en ändamålsenlig lokal närvaro. Under 2022 har

myndigheten tagit fram riktlinjer för när fysiska möten är aktuella.⁴⁸ Riktlinjerna förväntas, utöver att effektivisera användandet av myndighetens resurser, leda till att Arbetsförmedlingen säkerställer att kunder med behov av fysiska möten får tillgång till det på ett likvärdigt sätt.

Arbetsförmedlingen förmåga att möta lokala och regionala behov uppnås samtidigt inte enbart genom myndighetens fysiska närvaro. En uppföljning av arbetssökandes deltagande i matchningstjänster, anställningsstöd och förberedande insatser under år 2022, visar bland annat att andelen som tar del utav dessa insatser inte skiljer sig avsevärt åt mellan kommuner där Arbetsförmedlingen finns fysisk närvarande, jämfört med de kommuner där myndigheten inte finns det. Myndighetens lokala närvaro utgörs av tillgänglighet genom olika former av service. En del av den samlade kunskapen om lokala och regionala arbetsmarknader inhämtas exempelvis genom metoder som inte är kopplade till myndighetens fysiska närvaro. Genom myndighetens distansservice kan arbetssökande och arbetsgivare också få stöd av personal som har kännedom om den lokala och regionala arbetsmarknaden. Samtidigt behöver också myndighetens kunskap om lokala och regionala behov även upprätthållas genom arbetsgivararkontakter och i samverkan med kommuner och andra aktörer.

En undersökning av avnämarnas uppfattning av myndighetens lokala närvaro indikerar bland annat att många arbetssökande och arbetsgivare är nöjda med myndighetens stöd och service. Samtidigt kan inte svaren i undersökningen bedömas vara representativa för alla grupper av arbetssökande eller arbetsgivare. Som ofta är fallet med enkätundersökningar som går ut till Arbetsförmedlingens kunder finns en risk för att vissa grupper är underrepresenterade i resultatet från undersökningen.⁴⁹ Det finns också en grupp av arbetssökande och arbetsgivare som är mindre nöjda, där en del exempelvis efterlyser en mer personlig kontakt med myndigheten. Utifrån detta behöver myndigheten fortsatt arbeta för att säkerställa att grupper med behov av ett fördjupat stöd får service på det sätt som möter deras behov bäst.

Undersökningen som riktades mot kommunerna indikerar en viss missnöjdhet kring samarbetet med myndigheten. Kommunerna efterlyser ett tätare samarbete med Arbetsförmedlingen, framför allt när det gäller individsamverkan. Arbetsförmedlingen har under våren 2022 inlett ett arbete med att förtydliga och prioritera samverkan med kommunerna, som förväntas underlätta och effektivisera samverkan, samt skapa bättre förutsättningar för att kunna erbjuda likvärdigt stöd och likvärdig service i hela landet.

Sedan oktober 2021 har flera steg tagits för att fler personer med funktionsnedsättning och personer som är i behov av språkstöd ska kunna ta del av myndighets digitala självservice-tjänster. En viktig del i att kunna säkerställa ett likvärdigt stöd och likvärdig service är även fortsättningsvis att den digitala självservicen utvecklas och anpassas så att fler grupper av arbetssökande kan använda sig av den.

⁴⁸ Arbetsförmedlingen (2022). *Riktlinjer för fysiska möten*. Diarienummer: Af-2022/0031 0188.

⁴⁹ Utifrån tidigare erfarenheter av undersökningar som går ut till arbetssökande finns exempelvis en tydlig risk för att personer som har svagare språkkunskaper i svenska är underrepresenterade i undersökningen.

Arbetsförmedlingen ser även fortsättningsvis ett behov att internt, så väl som externt, tydliggöra myndighetens förflyttningar i uppdrag, styrning, arbetssätt och tillgänglighet, där bland annat den nya inriktningen gällande fysiska möten behöver implementeras fullt ut. Slutligen, för att utvecklingen av den lokal närvaron och tillgängligheten till myndigheten ska nå full effekt behövs långsiktiga planeringsförutsättningar avseende budget och uppdrag, vilket myndigheten har angett i tidigare budgetunderlag.

7 Bilagor

Bilaga 1. Lista över i vilka kommuner myndigheten erbjuder förbokade fysiska möten samt i vilken form av lokal närvaro

Kommun	Form av lokal närvaro
Ale	Samarbetslösning
Alingsås	Fast bemannat kontor
Alvesta	Samarbetslösning
Aneby	Samarbetslösning
Arboga	Samarbetslösning
Arjeplog	Kontor vi reser till
Arvidsjaur	Fast bemannat kontor
Arvika	Fast bemannat kontor
Askersund	Samarbetslösning
Avesta	Fast bemannat kontor
Bengtstors	Samarbetslösning
Berg	Samarbetslösning
Bjurholm	Samarbetslösning
Bjuv	Samarbetslösning
Boden	Samarbetslösning
Bollnäs	Fast bemannat kontor
Borgholm	Samarbetslösning
Borlänge	Fast bemannat kontor
Borås	Fast bemannat kontor
Botkyrka	Fast bemannat kontor
Bromölla	Samarbetslösning
Bräcke	Samarbetslösning
Burlöv	Samarbetslösning
Båstad	Samarbetslösning
Dals-Ed	Samarbetslösning
Dorotea	Samarbetslösning
Eksjö	Samarbetslösning

Emmaboda	Samarbetslösning
Enköping	Samarbetslösning
Eskilstuna	Fast bemannat kontor
Eslöv	Kontor vi reser till
Fagersta	Samarbetslösning
Falkenberg	Samarbetslösning
Falköping	Samarbetslösning
Falun	Samarbetslösning
Filipstad	Kontor vi reser till
Finspång	Samarbetslösning
Flen	Samarbetslösning
Forshaga	Samarbetslösning
Gislaved	Kontor vi reser till
Gotland	Fast bemannat kontor
Grums	Samarbetslösning
Gällivare	Fast bemannat kontor
Gävle	Fast bemannat kontor
Göteborg	Fast bemannat kontor Centrum
Göteborg	Fast bemannat kontor Hisingen
Göteborg	Fast bemannat kontor Gamlestaden
Hagfors	Fast bemannat kontor
Hallsberg	Fast bemannat kontor
Hallstahammar	Samarbetslösning
Halmstad	Fast bemannat kontor
Haninge	Fast bemannat kontor
Haparanda	Fast bemannat kontor
Helsingborg	Fast bemannat kontor
Hofors	Samarbetslösning
Huddinge	Fast bemannat kontor
Hudiksvall	Fast bemannat kontor
Hultsfred	Kontor vi reser till

Hylte	Samarbetslösning
Hällefors	Samarbetslösning
Härjedalen	Fast bemannat kontor i Sveg
Härnösand	Fast bemannat kontor
Hässleholm	Samarbetslösning
Höganäs	Samarbetslösning
Jokkmokk	Fast bemannat kontor
Järfälla	Fast bemannat kontor
Jönköping	Fast bemannat kontor
Kalix	Fast bemannat kontor
Kalmar	Fast bemannat kontor
Karlshamn	Fast bemannat kontor
Karlskoga	Kontor vi reser till
Karlskrona	Fast bemannat kontor
Karlstad	Fast bemannat kontor
Katrineholm	Fast bemannat kontor
Kil	Samarbetslösning
Kinda	Samarbetslösning
Kiruna	Fast bemannat kontor
Klippan	Samarbetslösning
Kommun	Form av lokal närvaro
Kramfors	Fast bemannat kontor
Kristianstad	Fast bemannat kontor
Kristinehamn	Samarbetslösning
Krokom	Se fotnot ⁵⁰
Kungsbacka	Samarbetslösning
Kungälv	Fast bemannat kontor
Köping	Fast bemannat kontor
Laholm	Samarbetslösning
Landskrona	Samarbetslösning

⁵⁰ Arbete pågår för att hitta en samarbetslösning i kommunen.

Laxå	Samarbetslösning
Leksand	Samarbetslösning
Lerum	Samarbetslösning
Lessebo	Samarbetslösning
Lidköping	Fast bemannat kontor
Lindesberg	Fast bemannat kontor
Linköping	Fast bemannat kontor
Ljungby	Fast bemannat kontor
Ljusdal	Kontor vi reser till
Ljusnarsberg	Samarbetslösning
Ludvika	Kontor vi reser till
Luleå	Fast bemannat kontor
Lund	Samarbetslösning
Lycksele	Fast bemannat kontor
Malmö	Fast bemannat kontor Föreningsgatan
Malung-Sälen	Kontor vi reser till i Malung
Malå	Samarbetslösning
Mariestad	Samarbetslösning
Mark	Se fotnot ⁵¹
Markaryd	Samarbetslösning
Mellerud	Samarbetslösning
Mjölby	Kontor vi reser till
Mora	Fast bemannat kontor
Motala	Fast bemannat kontor
Mullsjö	Samarbetslösning
Munkedal	Samarbetslösning
Munkfors	Samarbetslösning
Mölnadal	Fast bemannat kontor
Mönsterås	Samarbetslösning
Mörbylånga	Samarbetslösning

⁵¹ Ambitionen har varit att hitta en samarbetslösning i kommunen, men kommunen och myndighetens har inte lyckats komma till en avtalad samarbetslösning.

Nacka	Fast bemannat kontor
Nora	Samarbetslösning
Nordanstig	Samarbetslösning
Nordmaling	Samarbetslösning
Norrköping	Fast bemannat kontor
Norrtälje	Fast bemannat kontor
Norsjö	Samarbetslösning
Nybro	Samarbetslösning
Nyköping	Fast bemannat kontor
Nässjö	Fast bemannat kontor
Ockelbo	Samarbetslösning
Olofström	Samarbetslösning
Oskarshamn	Fast bemannat kontor
Ovanåker	Samarbetslösning
Pajala	Fast bemannat kontor
Partille	Samarbetslösning
Piteå	Samarbetslösning
Ragunda	Fast bemannat kontor i Hammarstrand
Robertsfors	Samarbetslösning
Ronneby	Samarbetslösning
Sala	Kontor vi reser till
Sandviken	Kontor vi reser till
Sigtuna	Fast bemannat kontor Luffart Arlanda
Simrishamn	Kontor vi reser till
Skara	Samarbetslösning
Skellefteå	Fast bemannat kontor
Skövde	Fast bemannat kontor
Sollefteå	Fast bemannat kontor
Sollentuna	Fast bemannat kontor
Solna	Fast bemannat kontor
Sorsele	Samarbetslösning

Sotenäs	Samarbetslösning
Stenungsund	Samarbetslösning
Stockholm	Fast bemannat kontor i Globen
Stockholm	Fast bemannat kontor i Vällingby
Stockholm	Fast bemannat kontor i Skärholmen
Stockholm	Fast bemannat kontor i Liljeholmen
Stockholm	Fast bemannat kontor i Järva (Kista)
Storfors	Samarbetslösning
Storuman	Fast bemannat kontor
Strängnäs	Samarbetslösning
Strömstad	Kontor vi reser till
Strömsund	Fast bemannat kontor
Sundsvall	Fast bemannat kontor
Sunne	Samarbetslösning
Svedala	Samarbetslösning
Svenljunga	Samarbetslösning
Säffle	Kontor vi reser till
Sävsjö	Samarbetslösning
Söderhamn	Samarbetslösning
Södertälje	Fast bemannat kontor
Sölvesborg	Samarbetslösning
Tanum	Samarbetslösning
Tierp	Fast bemannat kontor
Timrå	Samarbetslösning
Tingsryd	Samarbetslösning
Tomelilla	Samarbetslösning
Torsby	Fast bemannat kontor i Torsby
Torsby	Avser lösning i Sysslebäck
Tranemo	Samarbetslösning

Tranås	Kontor vi reser till
Trelleborg	Samarbetslösning
Trollhättan	Fast bemannat kontor
Uddevalla	Fast bemannat kontor
Ulricehamn	Samarbetslösning
Umeå	Fast bemannat kontor
Uppsala	Fast bemannat kontor
Uppvidinge	Samarbetslösning
Vaggeryd	Samarbetslösning
Valdemarsvik	Samarbetslösning
Vansbro	Samarbetslösning
Varberg	Fast bemannat kontor
Vetlanda	Kontor vi reser till
Vilhelmina	Fast bemannat kontor
Vindeln	Samarbetslösning
Vårgårda	Samarbetslösning
Vännäs	Samarbetslösning
Värnamo	Fast bemannat kontor
Västervik	Fast bemannat kontor
Västerås	Fast bemannat kontor
Växjö	Fast bemannat kontor
Ystad	Fast bemannat kontor
Åmål	Kontor vi reser till
Ånge	Samarbetslösning
Åre	Kontor vi reser till
Årjäng	Kontor vi reser till
Åsele	Samarbetslösning
Åstorp	Samarbetslösning
Åtvidaberg	Samarbetslösning
Älmhult	Kontor vi reser till
Älvdalen	Kontor vi reser till
Älvsbyn	Kontor vi reser till

Ängelholm	Samarbetslösning
Örebro	Fast bemannat kontor
Örkelljunga	Samarbetslösning
Örnsköldsvik	Fast bemannat kontor
Östersund	Fast bemannat kontor
Östhammar	Samarbetslösning
Östra Göinge	Samarbetslösning
Överkalix	Kontor vi reser till
Övertorneå	Samarbetslösning

Bilaga 2. Sammanställning av i vilka kommuner Statens servicecenter har kontor, samt vart det planeras att öppnas nya kontor

Kommentar	
Alingsås	
Arvidsjaur	
Arvika	
Askersund	Planeras att öppna 2023
Avesta	
Boden	Planeras att öppna 2023
Bollnäs	
Borgholm	
Borlänge	
Borås	
Enköping	
Eskilstuna	
Eslöv	
Fagersta	
Fagersta	
Falkenberg	
Falköping	

Falun	
Filipstad	Planeras att öppna 2023
Finspång	
Gislaved	
Gällivare	
Gävle	
Göteborg, Biskopsgården	
Göteborg Västra Frölunda	
Göteborg, Angered	
Göteborg, Backaplan	
Göteborg, Biskopsgården	
Göteborg, Gamlestaden	
Göteborg, Järntorget	
Göteborg, Nordstan	
Hagfors	
Halmstad	
Haparanda	
Helsingborg	
Hudiksvall	
Härnösand	
Hässleholm	
Jokkmokk	
Jönköping	
Kalmar	
Karlshamn	
Karlskoga	
Karlskrona	
Karlstad	
Katrineholm	

Kiruna	
Klippan	
Kramfors	
Kristianstad	
Kristinehamn	
Kungsbacka	
Kungälv	
Köping	
Laholm	
Landskrona	
Lidköping	
Lindesberg	
Linköping	
Ljungby	
Ljusdal	
Ludvika	
Luleå	
Lund	
Lycksele	
Lysekil	Planeras att öppna 2023
Malmö, City	
Malmö, Rosengård	
Malmö, Värnhem	
Malmö, Mobila	Planeras att öppna 2022
Malung	
Mariestad	
Mora	
Motala	
Nordmaling	Planeras att öppna 2023
Norrköping	
Norrtälje	

Nyköping	
Nynäshamn	Planeras att öppna 2023
Nässjö	
Oskarshamn	
Piteå	
Sala	
Sandviken	
Simrishamn	
Skellefteå	
Skövde	
Sollefteå	
Sorsele	
Stenungsund	Planeras att öppna 2023
Järfälla	Planeras att öppna 2023
Stockholm, Rinkeby	Planeras att öppna 2023
Sollentuna	Planeras att öppna 2023
Stockholm, Odenplan	
Stockholm, Brandbergen	
Stockholm, Hallunda	
Stockholm, Kista	
Stockholm, Kungsholmen	
Stockholm, Liljeholmen	
Sundbyberg	
Storuman	
Strängnäs	
Strömstad	
Strömsund	
Sundsvall	
Sveg	

Söderhamn	
Södertälje	
Sölvesborg	
Tingsryd	Planeras att öppna 2022
Torsby	Planeras att öppna 2023
Tranås	
Trelleborg	
Trollhättan	
Uddevalla	
Ulricehamn	
Umeå	
Uppsala	
Vansbro	
Varberg	
Vetlanda	
Vilhelmina	
Vimmerby	
Visby	
Vänersborg	
Värnamo	
Västervik	
Västerås	
Växjö	
Ystad	
Åmål	
Ånge	
Åre, Järpen	Planeras att öppna 2023
Åsele	
Älmhult	
Ängelholm	
Örebro, Vivalla	

Örebro, Centrum	
Örnsköldsvik	
Östersund	
Östhammar	
Överkalix	Planeras att öppna 2023

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

	Vad och för vem	Antal kommuner ⁵²	Antal godkända adresser ⁵³
Rusta och matcha (KROM)	En tjänst för arbetssökande som behöver stöd för att få arbete eller börja studera.	228	2067
Introduktion till arbete (INAB)	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.	89	97
Yrkes- och studieförberedande moduler (YSM)	En tjänst som innehåller ett antal olika förberedande utbildningar av yrkes- och studieförberedande karaktär. Utbildningarnas innehåll anpassas utifrån deltagarens förkunskaper.	48	48
Karriärvägledning (KVL)	En 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	93	94
Aktivitetsbaserade utredningsplatser (ABUF)	Aktivitetsbaserade utredningsplatser används för att bedöma en arbetssökandes arbetsförutsättningar och arbetsförmåga	47	48

⁵² Avser antal kommuner med godkänd leveransadress för tjänsten 2022-09-30.

⁵³ Avser antal adresser där tjänsten levereras fysiskt 2022-09-30.

Bilaga 4. Översiktlig beskrivning av vilka digitala tjänster som i nuläget erbjuder språkstöd, samt vilken typ av stöd som erbjuds

- På Arbetsförmedlingens webbplats finns ett urval av information på sju språk.
- Karriärvägledningstjänsterna *Hitta yrke*⁵⁴ och *Yrkesguiden*⁵⁵ kan *Google translate* användas.
- Vissa avsnitt av poddcaster och webinarer finns översatta.
- I tjänsten *Snabbintervjuer* tillhandahålls språkstöd på engelska
- I tjänsten *Platsbanken*⁵⁶ tillhandahålls läshjälp för översättning
- Tjänsten *Jobskills* tillhandahålls på; arabiska, engelska, persiska, somaliska, svenska, tigrinja.
- Aktivitetsrapporteringen tillhandahålls på engelska och arabiska
- Tjänsten *Anmäl frånvaro* tillhandahåller språkstöd på engelska och bekräftelsemejlsinformation på sju språk.

⁵⁴ <https://arbetsformedlingen.se/for-arbetssookande/yrken-och-framtid/hitta-yrken/>

⁵⁵ [Yrkesguide - Arbetsförmedlingen \(arbetsformedlingen.se\)](#)

⁵⁶ [Platsbanken - Sök lediga jobb - Arbetsförmedlingen \(arbetsformedlingen.se\)](#)