

Datum  
2024-01-25

# Sammanställning av mått och uppföljning av Arbetsförmedlingens verksamhetsplan 2024

## 1. Modell och former för uppföljningen

Verksamhetsplanen (VP) beskriver myndighetens årliga styrning och ligger till grund för den uppföljning som görs. Myndighetens uppföljning ska bidra till en ändamålsenlig styrning genom att säkra att planerade aktiviteter genomförs och att de bidrar till att uppsatta mål nås. Den ska hantera avvikelser från plan och bidra till lärande och ökad kunskap om orsaker till myndighetens resultat. Slutsatser från uppföljningen ska omhändertas och vid behov ligga till grund för justerad styrning.

Uppföljningen av myndighetens verksamhetsplan består av tre delar:

- **Månadsuppföljning** av resultatutveckling utifrån verksamhetsplanens mål och mått, samt ekonomisk uppföljning utifrån budget och utgiftsprognos.
- **Fördjupade uppföljningsrapporter** – en bred uppföljning av genomförandet av verksamhetsplanen. Innehåller utöver uppföljning av resultatutveckling och ekonomisk uppföljning även uppföljning av status på aktiviteter, analyser av avvikelser, samt bedömning av risker och intern styrning och kontroll.
- **Särskilda tematiska uppföljningar och analyser** - fördjupningar inom olika sakområden baserat på återrapporteringskrav i regleringsbrev, myndighetens utvärderingsplan och andra identifierade behov av ökad kunskap. De mest väsentliga slutsatserna från dessa sammanställs och tas med i de fördjupade uppföljningsrapporterna.

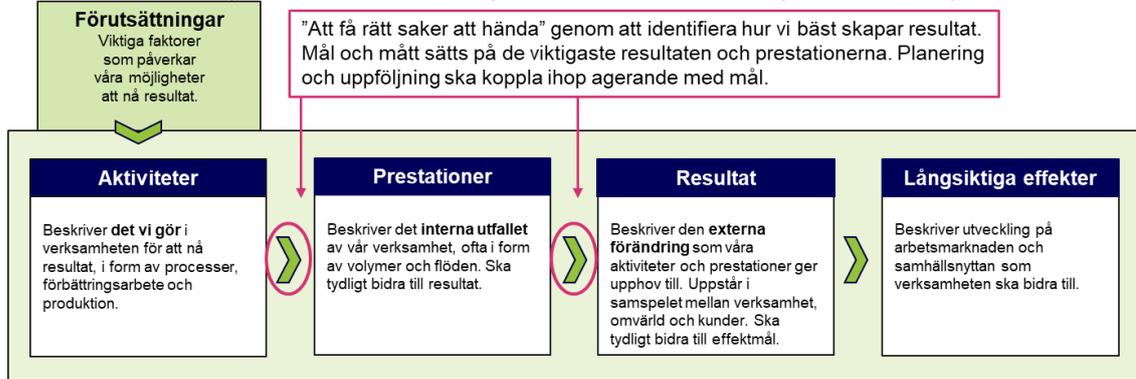
### 1.1 Effektkedjan – vår modell för hur mål sätts och följs upp

Myndighetens planering och uppföljning utgår från en så kallad effektkedja där aktiviteter, prestationer och resultat ska relateras till varandra med tydlig koppling mot de långsiktiga effekter som verksamheten ska bidra till (se figur 1 nedan). Syftet är att tydliggöra samband mellan vad vi gör och vad vi ska åstadkomma inom olika delar av verksamheten. Kopplingarna ska så långt möjligt baseras på aktuell kunskap och erfarenhet om hur resultat och effekter bäst nås. Detta ska bidra till att styrningen utformas i linje med bästa tillgängliga kunskap om vad som ger effekter

Datum  
2024-01-25

och resultat. De viktigaste prestationerna och resultaten målsätts (se avsnitt 2). Målen blir sedan utgångspunkt för framtagande av aktiviteter som beskriver vad som ska göras under året för att nå dessa mål.

**Figur 1.** Visualisering av effektkedjan (myndighetens modell för planering och uppföljning)



## 1.2 Olika typer av mål för olika syften

Myndighetens har olika typer av mål och mått som har olika syften och användningsområden i styrning och uppföljning (Se tabell 1 nedan).

**Tabell1.** Översikt över olika typer av mål och mått

Typ av mål/mått	Beskrivning	Syfte	Användning
<b>Resultatmål</b>	Mål för myndighetens viktigaste resultat under innevarande år. Med resultat menas det värde för samhälle och kunder som vår verksamhet ska leda till. Resultaten uppstår i samspelet mellan verksamhet, omvärld och kunder. Resultaten påverkas således både av vår verksamhet och av yttre faktorer.	Tydliggöra vilka resultat som ska uppnås under året.	Målen sätts utifrån myndighetens uppdrag och fungerar som utgångspunkt för att i nästa steg definiera prestationsmål.
<b>Prestationsmål</b>	Mål för myndighetens viktigaste prestationer under innevarande år. Med prestationer avses utfallet av vår verksamhet och våra aktiviteter i form av exempelvis kvalitet i processer, volymer av ärenden, flöden och beslut.	Tydliggöra vad som är de viktigaste prestationerna för att nå goda resultat.	Målen sätts utifrån uppdrag. De prestationer som målsätts utgår från antaganden om hur de bidrar till resultatmålen. Antaganden utgår från bästa tillgängliga kunskap och erfarenhet.
<b>Utvecklingsmål</b>	Mål för den förflyttning som myndighetens utvecklingsarbete långsiktigt ska leda till. Målen är treåriga och finns som del av myndighetens förändringsplan. Målen är en nedbrytning och konkretisering av den målbild som finns i myndighetens strategiska inriktning.	Tydliggöra och konkretisera den strategiska och långsiktiga målbilden, samt underlätta uppföljning av utvecklingsarbetet.	Används som utgångspunkt för att styra och följa upp vår långsiktiga utveckling. Genom att uppnå utvecklingsmålen ska verksamheten ges bättre förutsättningar att prestera enligt uppdrag och effektiviseringar uppnås.

Datum  
 2024-01-25

<b>Kompletterande mått för analyser och lärande</b>	Mått som inte är direkt styrande, men är viktiga för att följa upp verksamheten och/eller analysera orsaker till myndighetens resultat och prestationer.	Bidra till lärande och ökad kunskap om hur vi bäst når våra prestationsmål. Kan även bidra till att identifiera utvecklingsbehov.	Målsätts inte på myndighetensnivå men följs upp regelbundet som grund för analys och lärande. Kan vid behov målsättas på underliggande nivåer. Så långt möjligt ska måtten sorteras i flöden och kopplas till prestationsmål. Måtten blir då mätpunkter för de viktigaste momenten som görs för att nå våra mål.
---	--	---	--

## 2 Myndighetens prestations- och resultatmål – översikt

Myndighetens mål grupperas i ett antal områden som vid behov innehåller underpunkter som tydliggör och konkretiserar innebörden av målet.

Prestationsmålen som helhet ska bidra till att resultatmålen uppnås. Arbetet med insatser och stöd till arbetssökande och stöd till arbetsgivare behöver ske integrerat för att vara framgångsrikt för att både bidra till att motverka långtidsarbetslöshet och förbättra matchningen på arbetsmarknaden.

Se mer i avsnitten tre och fyra om kopplingar mellan prestationer och resultat.

Prestationsmål	Resultatmål
<ul style="list-style-type: none"> <li>Öka antalet arbetssökande som tar del av arbetsnära insatser och särskilt prioritera de som står långt ifrån arbetsmarknaden<sup>1</sup>.</li> <li>Öka antalet arbetssökande som efter anvisning söker till reguljära studier.</li> <li>Upprätthåll en hög nivå på sökaktiviteten och förbättra kvaliteten i jobbsökandet.</li> <li>Öka jämställdheten i nya beslut om insatser.</li> <li>Förbättra vårt kontrollarbete och den rättsliga kvaliteten i vår ärendehandläggning.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Öka övergångarna till arbete och studier för arbetssökande som är i eller riskerar långtidsarbetslöshet.</li> <li>Bidra till en bättre matchning</li> <li>Öka andelen korrekta utbetalningar</li> </ul>

## 3 Mått för resultatmål

Mål	Mått för uppföljning av måluppfyllelse	Motivering till mått och hur vi påverkar dem
<b>Öka övergångarna till arbete och</b>	Övergångar till arbete eller studier för arbetslösa som	Långtidsarbetslösheten kan minskas både genom att utflödet från långtidsarbetslöshet ökar ( <i>bryta</i> ) och genom att utflödet innan

<sup>1</sup> Med arbetsnära insatser menas praktik, lönebidragen, nystartsjobb, etableringsjobb och arbetsmarknadsutbildning. Stå långt ifrån arbetsmarknaden definieras som arbetssökande som utifrån det statistiska bedömningsstödet har en förväntad jobbchans som är lägre än 15 procent (dvs. utfall fyra i bedömningsstödet).

Datum  
2024-01-25

<b>studier för arbetssökande som är i eller riskerar långtidsarbetslöshet</b>	<p>varit utan arbete mer än 24 månader.</p> <p>Övergångar till arbete eller studier för arbetslösa som varit utan arbete mellan 12 – 24 månader.</p> <p>Övergångar till arbete eller studier för arbetslösa som varit utan arbete mellan 6 – 12 månader.</p> <p>Övergångar till arbete eller studier för arbetslösa med funktionsnedsättning.</p>	<p>långtidsarbetslöshet ökar (<i>förhindra</i>). Resultatmåttén speglar bägge dessa perspektiv och lyfter särskilt fram arbetssökande som varit utan arbete 24 månader eller mer samt arbetssökande med funktionsnedsättning. Detta utifrån uppdraget att prioritera de arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden.</p> <p>Arbetsförmedlingen kan påverka dessa resultat genom stöd och insatser till arbetssökande som är eller riskerar långtidsarbetslöshet. Vid uppföljning och analys kommer måttén delas upp i total omsättning till arbete och studier och omsättning som sker via deltagande i arbetsförmedlingens prioriterade insatser. Detta för att tydliggöra myndighetens påverkan på resultaten.</p> <p>Måttén inkluderar även övergångar till studier. Avsaknad av gymnasieutbildning är en av de största riskfaktorerna för långtidsarbetslöshet. Myndighetens verksamhet har störst betydelse för kortutbildade arbetssökande. Arbetsförmedlingen påverkar genom vägledande och studiemotiverande insatser.</p>
<b>Bidra till en bättre matchning</b>	<p>Övergångar till arbete</p> <p>Övergångar till studier</p> <p>Rekryteringstider<sup>2</sup></p>	<p>Det totala antalet övergångar till arbete är en del i att bedöma hur väl matchningen fungerar. Arbetsförmedlingens verksamhet har störst betydelse när det kommer till att ta tillvara på kompetensen bland de grupper av arbetssökande som står längre ifrån arbetsmarknaden (se ovan).</p> <p>Omsättning till utbildning ger en indikation på hur vi bidrar till ökad omställningsförmåga, kompetensförsörjning och förbättrad matchning på arbetsmarknaden.</p> <p>Rekryteringstider är en viktig aspekt av matchningen på arbetsmarknaden, särskilt utifrån arbetsgivares perspektiv. Det mäts utifrån hur längre lediga platser på platsbanken ligger uppe innan de tillsätts. Kortare tid indikerar en snabbare matchning. Vår verksamhet påverkar genom att bland annat upprätthålla en hög sökaktivitet och tillhandahålla en digital infrastruktur för matchning, samt genom våra kontakter och samarbeten med arbetsgivare. På sikt påverkar vi även genom vårt arbete med att rusta arbetssökande via arbetsnära insatser och utbildning.</p>
<b>Öka andelen korrekta utbetalningar</b>	<p>Återkrav och återbetalda medel i relation till totalt antal utbetalningar.</p>	<p>Det finns inte ett entydigt mått som mäter resultaten kopplat till detta mål. Men en samlad bedömning kan göras utifrån de valda måttén. Återkrav, återbetalda medel, kan tillsammans med totala beslutsvolymer och utbetalda medel ge indikationer på i vilken mån andelen korrekta utbetalningar ökar.</p>

<sup>2</sup> Beräknas utifrån relationen mellan nya platser och kvarstående platser. Uppföljning och analys av detta kommer ske tre gånger per år i samband med de fördjupade uppföljningsrapporterna.

Datum  
 2024-01-25

Myndigheten påverkar utfallen genom ändamålsenliga kontrollstrukturer och kontrollverksamheter samt genom att ha en rättssäker handläggning med god kvalitet

Arbete pågår med att på sikt möjliggöra bättre mått, exempelvis när det kommer till att mäta förhindrade felaktiga utbetalningar.

## 4 Mått för prestationsmål

Mål	Mått för uppföljning av måluppfyllelse	Motivering till mått och hur vi påverkar dem
<b>Öka antalet arbetssökande som tar del av arbetsnära insatser och särskilt prioritera de som står långt ifrån arbetsmarknaden.</b>	<p>Antal nya beslut och antal deltagare i insatserna arbetspraktik, nystartsjobb, lönebidrag, arbetsmarknadsutbildning och etableringsjobb.</p> <p>Andel arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden som tar del av en arbetsnära insats.</p>	<p>Nya beslut och volymer följs utifrån lagd planering (som utgår från analys av uppdrag, kundbehov, ekonomi och kapacitet i verksamheten) I analys och uppföljning relateras volymer till olika segment av arbetssökande (utifrån stödbehov) med särskilt fokus på att följa att vi ger rätt insatser för de med störst behov.</p> <p>Vi ska särskilt prioritera de arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden och för denna grupp är de arbetsnära insatserna särskilt viktiga.</p>
<b>Öka antalet arbetssökande som efter anvisning söker till reguljära studier.</b>	Anvisningar till studier och andel som efter anvisning sökt studier.	Att förbättra arbetet med anvisning till studier och studiemotiverande insatser är viktigt för att öka övergångarna till studier bland arbetssökande med kort utbildning.
<b>Öka jämställdheten i nya beslut om insatser</b>	<p>Andel nya beslut som går till kvinnor för insatserna:</p> <p>Introduktions-/nystarts- och etableringsjobb, lönebidrag och arbetsmarknadsutbildning</p>	Kvinnors tillgång till prioriterade insatser är i nuläget för låg. Etappvisa årliga mål för ökning ska på längre sikt leda till en helt jämställd tillgång på stöd. Vi ska särskilt prioritera utrikes födda kvinnor.
<b>Upprätthåll en hög nivå på sökaktiviteten och förbättra kvaliteten i jobbsökandet.</b>	<p>Genomsnittligt antal sökta arbeten för inskrivna arbetssökande (följs särskilt för långtidsarbetslösa och arbetssökande som riskerar långtidsarbetslöshet).</p> <p>Samlad analys av kvalitet i jobbsökande utifrån bland annat ärendegranskningar</p>	Antal sökta arbeten mäter hur aktiv arbetssökande är i sitt jobbsökande. En hög sökaktivitet ökar chansen till jobb och bidrar till att lediga platser kan tillsättas snabbare. Vid uppföljning och analys kopplas utveckling till sökstrategier (vad som är lämpligt antal jobb att söka för olika arbetssökande). Fördjupade analyser av kvalitet i jobbsökandet och geografisk och yrkesmässig rörlighet kommer också göras i samband med tertialuppföljningar (se avsnitt 5).

Datum  
2024-01-25

**Förbättra vårt kontrollarbete och kvaliteten i vår ärendehandläggning**

Andel moment i handläggningen som är korrekt handlagda (ärendegranskning)

Antal genomförda kontrollbesök av arbetsgivare respektive leverantörer.

Andel korrekta moment visar på kvalitet och regelefterlevnad i handläggning. Vid analys och bedömning av utfallet ska resultatet delas upp i olika moment. De moment där utfallen utgår från mer komplexa och subjektiva bedömningar ska särskilt markeras.

Antal kontroll genomförda kontrollbesök ger en bild av omfattningen på vårt kontrollarbete som kan relateras till antal leverantörer och arbetsgivare med pågående beslut. Givet att det är rätt typ av kontroller (se mer under kompletterande mått) har det betydelse både för att upptäcka och förebygga felaktiga utbetalningar.

**3. Uppföljning av utvecklingsarbete**

Den löpande uppföljningen av verksamhetsplanens genomförande inkluderar även myndighetens utvecklingsarbete. Utgångspunkten kommer vara de förflyttningar och utvecklingsmål som anges i förändringsplanen 2023-2026. Som del av myndighetens fördjupade uppföljningsrapporter kommer status och kostnader gällande utvecklingsaktiviteter att följas upp. Analys och bedömning görs också av utvecklingsmålen och hur aktiviteter bidrar till att uppnå dem.

För myndighetens större strategiska utvecklingsinitiativ ska det finnas nyttokalkyler som kan ligga till grund för uppföljning och bedömning av effekter av utvecklingen.

I tabellen nedan anges myndighetens utvecklingsmål för de kommande tre åren, hur de kommer följas upp och hur de bedöms bidra till att på sikt förbättra myndighetens prestationer och resultat.

Strategiskt fokusområde	Utvecklingsmål 2024-2026	Mått/uppföljning	Koppling till prestationer och resultat
<b>Enhetlig syn på och uppfattning om myndighetens roll och uppdrag.</b>	Vi har ökat samsynen internt om vår roll, vårt uppdrag och vår långsiktiga inriktning.  Kunder och samarbetspartners upplever oss som tydliga och förväntningarna på oss överensstämmer väl med	Årlig intern kommunikationsundersökning  Årlig arbetsgivarundersökning, sökandeundersökningen (löpande och med extrafrågor en gång per år) samt i årlig leverantörsundersökning.  Årlig mätning och jämförelse med andra myndigheter samt i	Samsyn om uppdrag, roll och vår långsiktiga inriktning är en förutsättning för en effektiv styrning och ett välfungerande internt samarbete.  Tydlighet gentemot kunder och samarbetspartners ger förutsättningar för mer korrekta

Datum  
2024-01-25

myndighetens uppdrag och leverans.

tertialvisa  
anseendeundersökningar

förväntningar vilket underlättar kundkontakter och samverkan.

Allmänheten har ett ökat förtroende för myndigheten

**Den moderna och effektiva myndigheten.**

Vi har fullföljt övergången till systemstöd som möjliggör ett ärendeindelad arbetssätt och det har bidragit till ökad effektivitet\* och rättssäkerhet i vår ärendehantering.

Vi har förbättrat kunders och medarbetares tillgång till sammanhållen och översiktlig information om kundens process, behov och interaktioner med Arbetsförmedlingen och leverantörer.

Vi har förbättrat vår förmåga att utöva effektiv kontroll av arbetssökande, arbetsgivare och leverantörer

Antal och andel ärenden i BÄR.

Samlad analys av användarupplevelsen i våra viktigaste system<sup>3</sup>

Automatiseringsgrad<sup>4</sup> i handläggning av ärenden samt andel handlingsplaner vi uppdaterar automatiskt.

Enkätfrågor till arbetsförmedlare om hur de upplever tillgång till information och hur det påverkar handläggning och stöd till kund (särskilt fokus på överlämningar samt arbetet med handlingsplaner och bedömningar).

Analys av sökandeundersökningen som mäter kundernas upplevelse av vårt stöd (särskilt fokus på om handlingsplanen upplevs som ett stöd och nöjdhet med mina sidor samt tydlighet i vår kommunikation).

Antal ärenden som kan visas på Mina sidor.

Analys av kvalitet och precision i kontrollarbetet.

Att minska antalet system som förmedlare behöver jobba i underlättar handläggning och frigör tid.

Med hjälp av bland annat ökad grad av automatisering och förenklingar i processer så kan kvaliteten öka genom att det blir mer enhetligt, rättssäkert och lättare att göra rätt. Även tidsåtgång för handläggning kan minska.

Att stänga ner äldre system minskar driftkostnaderna vilket frigör resurser för annat prioriterat.

Överlämningar bör bli enklare om det är lättare att ta del av relevant information, vilket sparar tid och ökar kvalitet och samtalen med kund kan i högre grad ha fokus på rätt saker.

Med rätt information som grund kan vi förbättra precisionen och rättssäkerheten i våra bedömningar, vilket leder till att arbetssökande och arbetsgivare ges ett mer effektivt och behovsanpassat stöd.

Bättre precision i kontrollerna utifrån analys och bedömning

<sup>3</sup> Via [SUS-mätningar](#) = System Usability Scale som är en beprövad metod för att mäta och jämföra användarupplevelser mellan olika system.

<sup>4</sup> Avser andel av moment i processen som sker automatiskt och mäts för ett urval av ärenden.

Datum  
2024-01-25

av risker bör ge både högre effektivitet i kontrollerna och öka andelen korrekta utbetalningar.

<p><b>Arbetsförmedlingen – en myndighet till och tillgänglig för alla.</b></p>	<p>Vi löser fler av kundens ärenden tidigt i processen och vi lägger mindre tid på administrativ överflyttning av ärenden mellan funktioner.</p> <p>Vi har förbättrat utbud av och tillgänglighet i våra digitala tjänster och detta har frigjort utrymme att ge mer personligt stöd till de kunder som har större behov.</p>	<p>Samlad analys av inkommande ärenden och överflyttningar mellan SSC, PDM, Växel och VOLA<sup>5</sup> Fokus på indikatorer kopplat till att minska behov av dubbelkontakter, onödiga<sup>6</sup> överflyttningar och de fall där vi skapar kontaktbehov genom att kunden inte ges tydlig information om vad som gäller.</p> <p>Frågor till medarbetare i enkät om hur överflyttningar av ärenden mellan funktioner upplevs (se under mål om tillgång till information).</p> <p>OSA –undersökningen (de delar som mäter i vilken utsträckning medarbetare anser att man har den kompetens med behöver och i vilken utsträckning man får nyttja sin kompetens).</p> <p>Andel i självserviceflödet.</p> <p>Självservicegrad<sup>7</sup> på utvalda tjänster.</p> <p>Kunders användning och upplevelse av våra digitala tjänster (från kundundersökningar)<sup>8</sup></p>	<p>Att lösa fler ärenden tidigt ger både värde för kund och bidrar till en effektivare hantering (genom att minska tid som läggs på administrativ överflyttning med de kostnader det innebär i form av intern samordning, hantering av ärendeköer inläsning av ärendet etc.).</p> <p>Ovan förutsätter att ärenden styrs till rätt kompetens. Om rätt kompetens möter kund och fler får fokusera på uppgifter som matchar ens kompetens så bör det bidra till att vi löser uppgifter mer effektivt.</p> <p>Fler som får sina behov lösta via digitala tjänster ger både värde för kund och frigör tid för mer stöd till kunder som har större behov (som ej löses via självservice).</p>
--	---	---	---

<sup>5</sup> Mäts via ärendemätningar och FFA-flöden

<sup>6</sup> Onödiga överflyttningar = där vi flyttar över ärenden som skulle kunnat lösas tidigare i processen.

<sup>7</sup> Mäts som andel av de som använder självservice-tjänster av de som kan göra det. Mäts på ett urval av tjänster, men kan också aggregeras.

<sup>8</sup> Relevanta frågor att följa från sökandeundersökningen kopplat till utvecklingsmålen är:

- "Hur tycker du att stödet från Af kan förbättras?" (och följa andelen svarande i undersökningen som uppger att "Bättre tillgänglighet/lättare att få kontakt" skulle förbättra stödet från Af.
- Hur nöjd är du med Af:s tjänster? (för tjänsterna Aktivitetsrapportering, Övriga tjänster under mina sidor, Arbetsförmedlingen.se och Platsbanken)

Datum  
2024-01-25

Andel av kunder som tar kontakt med SSC för att man inte lyckats lösa sina behov via digitala tjänster.

<b>Arbetsförmedlingen navet i ett system med många aktörer.</b>	<p>Vi har ett effektivt informationsutbyte och ett väl fungerande partnerskap med leverantörer, kommuner och andra aktörer*.</p> <p>Vi har säkrat en bredd av insatser som är effektiva och möter varierande behov hos arbetssökande och arbetsgivare.</p> <p>Vi har förbättrat vårt utbud av data och kunskap som aktörer på arbetsmarknaden enkelt och kostnadseffektivt kan använda för att utveckla digitala matchnings- och vägledningstjänster och jobba för en bättre kompetensförsörjning</p>	<p>Enkätundersökning till leverantörer.</p> <p>Uppföljningen av de lokala överenskommelser vi har med kommuner (görs via självskattning från lokal Af och kommuner).</p> <p>Antal som använder våra öppna API:er</p> <p>Antal typer av information<sup>9</sup> som överförs digitalt mellan oss och andra aktörer.</p> <p>Analys av utbud av insatser utifrån geografi och kundbehov.</p>	<p>Väl fungerande samverkan med tydlighet i roller och förväntningar ger förutsättningar för ett mer samordnat och sammanhållet stöd till arbetsgivare och arbetssökande</p> <p>Effektivt flöde av information mellan oss och andra aktörer spar tid och underlättar samverkan runt individer.</p> <p>Bättre utbud av öppna data ger ökat utbud av digitala tjänster via andra aktörer på arbetsmarknaden, vilket bör möjliggöra bättre stöd till kunder.</p> <p>Bra utbud av insatser möjliggör ökat deltagande i insatser som möter behov vilket ger förutsättningar för bättre resultat.</p>
<b>En tillitsfull, inkluderande och utvecklande arbetsplats.</b>	<p>Det finns högt engagemang hos medarbetare och chefer.</p> <p>Vi är en attraktiv arbetsgivare och vi har en hälsosam och hållbar arbetsmiljö.</p> <p>Vi har en träffsäker och flexibel kompetensförsörjning och jobbkitekturens nyttor</p>	<p>Analys av OSA-undersökningen som kompletteras med kvalitativa analyser/undersökningar.</p>	<p>Medarbetares tid, kompetens och engagemang är en grundläggande förutsättning för all verksamhet som myndigheten bedriver.</p>

<sup>9</sup> Manuell sammanställning av vilken information som vi behöver i handläggning och som vi hämtat digitalt från andra aktörer (tex folkbokföringsuppgifter, högskolebetyg etc.).

Datum  
2024-01-25

möjliggör effektiva och  
rättssäkra arbetssätt.

Vi har goda förutsättningar  
för lärande på individ,  
grupp och  
organisationsnivå.

HR-processer är  
ändamålsenliga och  
effektiva.

### 3. Kompletterande mått för uppföljning och analys

Område	Mått för lärande och analys	Användning och koppling till prestationsmål
<b>Ett effektivare och mer jämställt stöd till arbetssökande</b>	Antal/andel av sökande med uppdaterad planering inom 6 mån	Andel sökande med aktuell planering visar hur väl vi lever upp till förordningens krav om uppdateringar av handlingsplaner. Det ger även en indikation på hur mycket kontakter vi har med arbetssökande, vilket har betydelse för möjligheterna att ge rätt stöd. Fokus bör särskilt vara på de med störst behov av aktuell planering (dvs. sökande som står längre ifrån arbetsmarknaden och saknar pågående insats).
	Antal arbetssökande fördelat på jobbchanser (utifrån det statistiska bedömningsstödet)	Bedömningen av jobbchanser ger en indikation på behoven av insatser (hur många som är i behov av matchningstjänster och mer fördjupad stöd). Dessa kan sedan kopplas till deltagande i insatser.
	Antal deltagare i matchningstjänster och i Steg till arbete	Matchningstjänster och i Steg till arbete är viktiga tjänster som ska bidra till förbättrade resultat. Antal deltagare i dessa är därmed viktigt att följa.
	Antal deltagare i studiemotiverande kurs på folkhögskola, samt karriärvägledning.	Antal deltagare i studiemotiverande kurs och karriärvägledning ger samlat en bild av vårt arbete med att motivera och vägleda fler arbetssökande mot reguljära studier.
	Kompletterande bedömning: inflöde, ledtid och andel som tar del av insats efter samt vilken insats.	Kompletterande bedömning är en mer fördjupad kartläggning och bedömning för vissa sökande som har det behovet. Viktigt att följa att ledtider där inte blir för långa och att det leder vidare till insatser.
	Antal bokade möten och typ av möten.	Antal bokade möten ger en indikation på förekomsten av fysiska möten, vilka är viktiga för att ge rätt stöd för vissa grupper av arbetssökande.
	Funktionshinderkod: antal nya och tid till kod.	
	SIUS: antal SIUS, antal ärenden och resultat efter SIUS.	

Datum  
2024-01-25

Kundundersökningar till arbetssökande.

Uppföljning av lokala överenskommelser via självskattning av lokal Af och kommuner.

Samhall: antal platser och nyttjande.

Tillgång på leverantör av matchningstjänster och Steg till arbete, inklusive geografisk spridning.

Antal tillgängliga och nyttjade AUB-platser samt inriktning och geografisk spridning.

Resultat 90 dagar efter upphandlade insatser

Antalet meddelanden till a-kassan och antalet meddelanden internt till Enheten ersättningsprövning

Antal beslut om sanktion och sanktionsgrunder.

Könsfördelning på all data över deltagande i insatser.

Identifiering av funktionshinderkod ger förutsättningar för att besluta om SIUS och särskilda insatser (1:4). SIUS är en viktig insats som ofta leder vidare till praktik och anställning med stöd

Kundundersökningarna mäter kundernas nöjdhet med stödet från myndigheten och deras kännedom om myndighetens olika tjänster och erbjudanden. Måtten kan användas för analyser av hur stöd och kommunikation kan utvecklas för att bättre möta behov.

Den lokala samverkan är viktig för att möjliggöra ett mer sammanhållet stöd till sökande som står längre ifrån arbetsmarknaden. Uppföljningen ska ge en bild av hur samverkan utifrån överenskommelserna fungerar och vad de resulterar i.

Nyttjande av platser på samhall påverkar övergångar till anställning via särskilda insatser (1:4).

Tillräckligt utbud av upphandlade insatser är en förutsättning för att kunna nå mål om effektiv användning av insatser. Nyttjade AUB-platser i relation till tillgängliga platser är, tillsammans med sökandesammansättning, en grund för att analysera möjliga deltagarvolymerna och behov av utbildningar på längre sikt.

Resultat efter upphandlad insats är en indikation på kvaliteten och värdet av insatserna. Resultaten behöver analyseras i relation till målgrupp och konjunktur.

Antal meddelande och typ av meddelanden till a-kassa och internt till EEP, samt beslut om sanktioner kan analyseras för att ge en bild av hur uppföljning och kontroll av jobbsökandet används för att främja ett effektivt jobbsökande.

---

**Förbättra stödet till arbetsgivare**

Antal arbetsgivare som anställer med stöd (varav nya), antal beslut om anställning med stöd och resultat efter anställningsstöd fördelat på branscher.

Antal arbetsgivare som vid annonsering angett att de kan ta emot sökande som står längre ifrån arbetsmarknaden.

IA-order (fokus på antal inkommande ärenden och andel

Antal anställningar med stöd i olika branscher samt antal arbetsgivare som vid annonsering anger att de är öppna för att anställa sökande som står längre ifrån arbetsmarknaden, kan användas för att få en bild av vilka arbetsgivare som vi bör ta kontakter med för att initiera ett mer nära samarbete (en form av segmentering).

En effektiv hantering av inkommande intresseanmälningar att anställa med stöd samt beslut om stöd är viktigt för en smidig rekryteringsprocess och för att möjliggöra för fler arbetssökande att ta del av anställningsstöden.

---

Datum  
2024-01-25

av order som leder till matchning).

Andel av arbetsgivare som får beslut om nystartsjobb innan önskat startdatum.

Kundundersökningar till arbetsgivare.

Omsättning till arbete

Korta ledtider i hanteringen av beslut om nystartsjobb är viktigt för förtroendet och för en smidig rekryteringsprocess. Det påverkar också arbetsgivares intresse att anställa med nystartsjobb.

Kundundersökningarna mäter kundernas nöjdhet med stödet från myndigheten och deras kännedom om myndighetens olika tjänster och erbjudanden. Måtten kan användas för analyser av hur stöd och kommunikation kan utvecklas för att bättre möta behov.

Det totala antalet övergångar till arbete är en del i att bedöma hur väl matchningen fungerar. Arbetsförmedlingens verksamhet har störst betydelse när det kommer till att ta tillvara på kompetensen bland de grupper av arbetssökande som står längre ifrån arbetsmarknaden (se ovan).

**Förbättra vårt kontrollarbete och kvaliteten i vår ärende-handläggning**

Antal felsignaler

Antal och typ av vidtagna avtalsrättsliga åtgärder mot leverantörer

Andel kontroller som leder till avtalsrättslig åtgärd

Handläggningstid från "kontroll till åtgärd"

Andel ärenden utan avvikelse (ärendegranskning)

Andel ändrade beslut vid omprövning och antal retroaktiva beslut.

Antalet underrättelser gällande misstanke om felaktiga utbetalningar.

Antal inkommande samtal, andel besvarade och genomsnittliga väntetider.

Service- och bemötandeindex.

Felsignaler ger en indikation på hur väl arbetet med att upptäcka och rapportera fel fungerar. Felsignaler utreds sedan och kan ge upphov till återkrav och återbetalda medel (se resultatmål).

Måtten för vidtagna rättsliga åtgärder mot leverantörer och handläggningstid från kontroll till åtgärd används för att analysera i vilken utsträckning våra kontroller leder till att vi upptäcker fel och i vilken utsträckning det i sin tur lede till sanktioner gentemot leverantörer.

Andel ärenden utan avvikelse kan användas som grund för att göra en helhetsbedömning av regelefterlevnad. Det är dock svårt att använda för direkt styrning då det är ett indexmått som viktar alla moment lika och där brister i enskilda moment får väldigt stort genomslag.

Andel ändrade beslut vid omprövning och antal retroaktiva beslut ger en indikation på rättslig kvalitet i handläggning.

Underrättelse om felaktiga utbetalningar är en viktig del i myndighetens samverkan för att minska felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen.

Inkommande samtal och andel som besvaras ger en indikation på vår tillgänglighet. I analys och uppföljning av måttet behövs både ett helhetsperspektiv för myndigheten i stort och uppdelning på olika kanaler och funktioner (tex PDM, växel och lokal verksamhet).

Service och bemötandeindex mäter arbetssökandes upplevelse av myndighetens service och bemötande. Måttet kan användas för att identifiera förbättringsbehov.

Datum  
2024-01-25

**Förutsättnings-  
skapande  
områden**

OSA-undersökning med fokus på andelen medarbetare som upplever att de är insatta i sina uppdrag, mål och prioriteringar/att de känner engagemang i arbetet/ att de har rätt kompetens för sitt uppdrag/att de får återkoppling, uppskattning och stöd från sin närmaste chef.

Antal anställda i olika funktioner extern rörlighet och avgångsorsaker.

Skillnaden mellan den planerade bemanningen i Stella och den faktiska bemanningen<sup>10</sup>

IT drift: Antal stora incidenter och SLA<sup>11</sup>

Antal incidenter orsakade av produktionssättning av nya funktioner.

Koldioxidutsläpp från tjänsteresor i relation till antal årsarbetskrafter.

Medarbetares tid, kompetens och engagemang är en grundläggande förutsättning för all verksamhet som myndigheten bedriver. OSA-undersökning är en enkät till medarbetare som genomförs tre gånger per år. De valda måtten ger sammantaget indikationer på hur arbetsmiljön utvecklas och hur väl ledning, styrning och kompetensplanering fungerar.

Antal anställda i olika funktioner (kan delas upp i tillsvidare och visstidsanställda), extern rörlighet och data över planerad och faktisk bemanning ger underlag till analys och bedömning av hur vår arbetsmiljö och produktionskapacitet utvecklas.

En stabil IT-drift med få incidenter och snabb och effektiv hantering av de incidenter som sker är en viktig förutsättning för effektivitet.

Att minska utsläpp från tjänsteresor bidrar till hållbar utveckling.

## 5. Fördjupade analyser

För att få en bra bild av utvecklingen inom vissa områden behövs en bredare och djupare analys med en blandning av mått och kvalitativ information. För dessa ska särskilda uppföljningar planeras och genomföras under 2024.

Teman för sådana särskilda uppföljningar är:

- **Produktivitet.** En fortsatt analys för att precisera bedömningen av hur myndighetens produktivitet utvecklats. Analysen ska inkludera beslutshandling och andra ärenden med stora flöden (tex kundkontakter, handlingsplaner och aktivitetsrapportering) och innehålla uppdateringar av tidsstudier för beslutshandling av prioriterade insatser samt utreda orsaker till utvecklingen de senaste åren. Möjliga aspekter att ta med i analysen är: regionala jämförelser utifrån klustermodell, nyttjande av programmedel i

<sup>10</sup> Det faktiska utfallet inkl. annonserade rekryteringar och beslutade nyanställningar).

<sup>11</sup>SLA = service level agreement. Mäter hur väl vi hanterar incidenter utifrån de servicenivåer som respektive teknisk produkt har.

Datum  
 2024-01-25

relation till förvaltningsmedel, tillgänglig produktionstid och förändring i tidsåtgång för de största ärendetyperna.

- **Resultat av samverkan.** Utifrån uppföljning av lokala överenskommelser görs analys och bedömning av hur helheten i myndighetens samverkan har utvecklats och hur det påverkar våra resultat.
- **Analys av lokala och regionala skillnader i arbetsätt kopplat till anställningsstöd.** Med utgångspunkt i klustermodellen görs regionala och lokala jämförelser av arbetsätt för att möjliggöra fler anställningar med stöd i syfte att identifiera framgångsfaktorer som sedan kan ligga till grund för nationell styrning. Aspekter att väga in är hantering av IA-order, hur man jobbar med SIUS, koppling till lokal samverkan, branscher, kvalitet i handläggning, samarbete med leverantörer och förekomst och utformning av arbetsgivararbete i egen regi.
- **Partnerskap med leverantörer.** Analys av hur vi nyttjar upphandlade insatser och samarbetar med leverantörer samt leverantörers bidrag till våra prestations- och resultatmål. Även arbetet med kontroller och sanktioner bör inkluderas i analysen.
- **Arbete för att främja geografisk och yrkesmässig rörlighet.** Analys görs av hur vårt arbete med handlingsplaner, uppföljning och kontroll av arbetssökandet samt samverkan och matchningsmetoder kopplat till bland annat samordningskansliet i Norr bidrar till en ökad geografisk och yrkesmässig rörlighet. En bedömning bör göras av hur stor potentialen att bidra till ökad rörlighet är och vilka utvecklingsområden som är viktigast att fokusera på framåt.

Uppföljningar av ovan ska samordnas med åiterrapporteringar enligt regleringsbrevet för 2024.

## 6.Koppling mellan mål och mått i Verksamhetsplan och mål i regleringsbrevet

I tabellen nedan tydliggörs hur målen i regleringsbrevet 2024 omhändertagits i myndighetens verksamhetsplan.

Mål i regleringsbrevet	Koppling till myndighetens mål	Mått
Arbetsförmedlingen ska i sin verksamhet prioritera arbetet med personer som är eller riskerar att bli långtidsarbetslösa i syfte att dessa personer ska övergå till arbete eller utbildning. Arbetsförmedlingen ska	Öka antalet övergångar till arbete och studier för arbetssökande som är i eller riskerar långtidsarbetslöshet.	Övergångar till arbete eller studier för arbetssökande som varit utan arbete mer än 24 månader.  Övergångar till arbete eller studier för arbetssökande som

Datum  
2024-01-25

<p>särskilt prioritera personer som varit utan arbete i mer än två år.</p>	<p>varit utan arbete mellan 12 – 24 månader.</p>
	<p>Övergångar till arbete eller studier för arbetssökande som varit utan arbete mellan 6 – 12 månader.</p>
	<p>Övergångar till arbete eller studier för arbetssökande med funktionsnedsättning.</p>
<p>Öka antalet arbetssökande som tar del av arbetsnära insatser och särskilt prioritera de som står långt ifrån arbetsmarknaden.</p>	<p>Andel arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden som tar del av en arbetsnära insats.</p>
<p>Arbetsförmedlingen ska förbättra matchningen och stödja kompetensförsörjningen på arbetsmarknaden bl.a. genom etableringsjobb, nystartsjobb och matchningstjänster samt genom att öka antalet deltagare i arbetsmarknadsutbildning, arbetspraktik, lönebidrag och antalet övergångar till utbildning.</p>	<p>Öka antalet arbetssökande som tar del av arbetsnära insatser och särskilt prioritera de som står långt ifrån arbetsmarknaden.</p> <p>Bidra till en bättre matchning</p> <p>Antal nya beslut och antal deltagare i insatserna arbetspraktik, nystartsjobb, lönebidrag, arbetsmarknadsutbildning och etableringsjobb.</p> <p>Övergångar till studier</p> <p>Övergångar till arbete</p> <p>Rekryteringstider</p>
<p>Arbetsförmedlingen ska bidra till det övergripande målet att utbetalningarna från välfärdssystemen ska vara korrekta, andelen felaktiga utbetalningar ska minska och fel ska motverkas. Andelen felaktiga utbetalningar från de ersättningar som Arbetsförmedlingen hanterar ska därför minska.</p>	<p>Öka andelen korrekta utbetalningar</p> <p>Förbättra vårt kontrollarbete och den rättsliga kvaliteten i vår ärendehandläggning.</p> <p>Återkrav och återbetalda medel i relation till totalt antal utbetalningar.</p> <p>[Kompletteras i januari]</p>
<p>Arbetsförmedlingens arbete med en effektiv och rättssäker</p>	<p>Förbättra vårt kontrollarbete och den rättsliga kvaliteten i</p> <p>Andel moment i handläggningen som är</p>

Datum  
2024-01-25

---

ärendehandläggning inklusive beslutsmotiveringar, dokumentation och uppföljning ska stärkas.	vår ärendehandläggning.  Förbättra vårt kontrollarbete och kvaliteten i vår ärendehandläggning (kompletterande mått)	korrekt handlagda (ärendegranskning).  Andel ärenden utan avvikelser (ärendegranskning)  Interna och externa granskningar vägs också in i bedömningen.
--	--	--

---