

Verksamhetsplan 2019

Innehåll

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Inledning | 4 |
| 2 | Arbetsförmedlingens förnyelseresa fortsätter | 4 |
| 2.1 | Accelerera kanalförflyttningen tillsammans | 5 |
| 2.2 | Erbjudande och tjänster implementeras och används | 6 |
| 2.3 | Få effekt av datadriven analys och automatisering | 6 |
| 2.4 | Få den nya organisationen på plats | 7 |
| 3 | Sammanföra arbetssökande och arbetsgivare | 7 |
| 3.1 | Förutsättningar | 7 |
| 3.2 | Verksamhetsmål och uppföljning | 8 |
| 3.3 | Inriktning för verksamheten | 8 |
| 4 | Prioritera arbetssökande som befinner sig långt från arbetsmarknaden | 9 |
| 4.1 | Förutsättningar | 9 |
| 4.2 | Verksamhetsmål och uppföljning | 10 |
| 4.3 | Inriktning för verksamheten | 11 |
| 5 | Effektivitet, enhetlighet och rättssäkerhet | 12 |
| 5.1 | Förutsättningar | 12 |
| 5.2 | Verksamhetsmål och uppföljning | 13 |
| 5.3 | Inriktning för verksamheten | 13 |
| 6 | Medarbetare | 14 |
| 6.1 | Förutsättningar | 14 |
| 6.2 | Verksamhetsmål och uppföljning | 14 |
| 6.3 | Inriktning för verksamheten | 15 |
| 7 | Miljöarbete | 16 |
| 7.1 | Förutsättningar | 16 |
| 7.2 | Verksamhetsmål och uppföljning | 16 |
| 7.3 | Inriktning för verksamheten | 17 |

Bilagor

1. Medelstilldelning 2019
2. Arbetsförmedlingens strategiska karta 2019
3. Arbetsförmedlingens utvecklingsportfölj 2019
4. Arbetsförmedlingens riskanalys 2019
5. Arbetsförmedlingens uppföljningspaket 2019

1 Inledning

Verksamhetsplan 2019 utgår från Arbetsförmedlingens tilldelade budget, uppgift enligt instruktion samt regleringsbrev.

Stora förändringar kommer att krävas av Arbetsförmedlingen 2019. Den budget som riksdagen har beslutat medför att den strukturomvandling som förnyelseresan innebär behöver påskyndas och mer styras mot kostnadseffektivisering än fördjupat stöd. En större personalomställning behöver genomföras. Den politiska överenskommelsen mellan S-MP-regeringen, Centerpartiet och Liberalerna, det så kallade januariavtalet, kommer att skapa andra förutsättningar. Myndigheten kommer att revidera verksamhetsplanen utifrån den styrning som januariavtalet omsätts i.

Fokus under 2019 är att accelerera kanalförflyttningen, implementera och använda nya erbjudanden och tjänster, få effekter av datadriven analys och automatisering samt att få den nya organisationen på plats från halvårsskiftet. Syftet med förnyelseresan är att skapa en effektivare Arbetsförmedling som bidrar till en ökad kund- och samhällsnytta. En del av förnyelseresan handlar om att styra kunder mot självservice och digitala kanaler. För att klara strukturomvandlingen är det viktigt att accelerera kanalförflyttningen och bibehålla en hög utvecklingstakt både vad gäller arbetssätt och it-stöd. Självledarskap, vår ledningsfilosofi och en evidensbaserad styrning ger oss förutsättningar att genomföra förändringar.

De ekonomiska förutsättningarna medför vissa förändringar i Arbetsförmedlingens målsättningar 2019. Fokus på god förvaltning kvarstår.

2 Arbetsförmedlingens förnyelseresa fortsätter

Utvecklingsarbetet utgår från vår vision att göra Sverige rikare genom att få människor och företag att växa. Under 2019 ska myndigheten prioritera en hög utvecklingskraft och en god förvaltning. I utvecklingsarbetet ska omvärldsanalys, inklusive internationella perspektiv och erfarenheter, tas i beaktning. Arbetsförmedlingens förnyelsearbete syftar till att uthålligt och långsiktigt öka myndighetens kund- och samhällsnytta. Med kund- och samhällsnytta avses vår förmåga att leverera resultat som innebär att samhällets samlade resurser kommer till användning på ett hållbart, jämförbart, effektivt och rättssäkert sätt. Arbetsförmedlingen bidrar till ett välfungerande välfärdssystem genom att sträva mot en medveten och rättssäker handläggning av programbeslut som motverkar riskerna för felaktiga utbetalningar, bidragsbrott, bedrägerier och snedvridning av konkurrensen.

Inom myndigheten pågår flera stora utvecklingsarbeten under de närmaste åren vilket kommer att ställa stora krav på chefer, på alla nivåer, att agera förändringsledare. Det är viktigt att chefer säkerställer att de har det stöd omkring sig som behövs för att utvecklingsinitiativ leder förändrade beteenden och nya

arbetssätt. För att de investeringar Arbetsförmedlingen gör ska komma både kunder och medarbetare till nytta ska det finnas ett systematiskt arbete med förändringsledning.

Arbetsförmedlingen samverkar med myndigheter, kommuner, arbetsmarknadens parter, omställningsorganisationer och andra som påverkar arbetsmarknadens funktionssätt. Genom en väl fungerande samverkan bidrar myndigheten bland annat till att samhällets resurser används där de gör störst nytta. En bra samverkan underlättar för både arbetsgivare och arbetssökande genom att de kan erbjudas ett bättre stöd. Arbetsförmedlingen ska vara en offensiv och efterfrågad partner och vara drivande i att, utifrån myndighetens uppdrag, utveckla och ta initiativ till samverkan när myndigheten ser att det skulle kunna leda till ökad samhällsnytta. Uppnådda arbetsrutiner i samband med extratjänster bör fortlöpa och förvaltas.

Det interna samarbetet ska förstärkas. En förutsättning för att Arbetsförmedlingen ska nå uppsatta mål och öka kund- och samhällsnyttan är att avdelningar, staber och regioner/verksamhetsområden kommunicerar än tydligare med varandra och planerar och genomför sin verksamhet i partnerskap med övriga delar av organisationen. Under 2019 ska hela myndigheten använda sig av klustermodellen som underlag för regelbunden dialog och lärande för att förbättra resultaten.

Myndigheten bidrar till det nationella och internationella genomförandet av Agenda 2030 genom att integrera de tre hållbarhetsdimensionerna – social, ekonomisk och miljömässig – i verksamheten utifrån kärnuppdraget. 2019 startar strategi- och målarbete för att etablera ett systematiskt och transparent hållbarhetsarbete i hela verksamheten.

För att uppnå de strategiska tillstånden 2019 samt fullgöra sin uppgift enligt instruktion ska fokus ligga på följande områden:

- Accelerera kanalförflyttningen tillsammans
- Erbjudande och tjänster implementeras och används
- Få effekter av datadriven analys och automatisering

Härutöver ska verksamhetsområde Arbetsgivare respektive Arbetssökande inrättas.

2.1 Accelerera kanalförflyttningen tillsammans

De digitala kanalerna ska bli den självklara ingången för Arbetsförmedlingens kunder. Under 2019 ska hela myndigheten gemensamt bidra till att möjliggöra förflyttningen av oplanerade besök i kundtorg till digitala tjänster och personlig service på distans. 2020 ska Arbetsförmedlingen kunna erbjuda en helt digital kundresa för arbetssökande, med efterfrågade digitala tjänster och avancerade verktyg som på ett enkelt och rättssäkert sätt genererar kundvärde och progression.

För att lyckas med verksamhetsförflyttningarna krävs det att god förvaltning prioriteras ytterligare och hanteras som ett grundläggande krav i genomförandet av

verksamheten. Korrekt dokumentation i varje del av kundens ärende är en förutsättning för att vi ska kunna leverera våra tjänster på ett effektivt sätt i sömlösa flöden. Ett professionellt och förtroendefullt bemötande av kunderna förutsätter enhetlighet och kräver att vi säkerställer att relevant information finns tillgänglig oavsett vilken kanal eller medarbetare som kunden möter oss genom. Detta innebär även att den information vi behandlar ska hanteras på ett säkert sätt och att obehörig åtkomst förhindras.

Genom ökad digitalisering bidrar vi även till en hållbar utveckling genom minskad klimatpåverkan och effektivare nyttjande av statens resurser.

2.2 Erbjudande och tjänster implementeras och används

Under 2019 fortsätter införandet av erbjudanden och tjänster. Det kommer att påverka våra arbetssätt och vår möjlighet till specialisering och därmed bidra till ökat kundvärde.

I den nya verksamhetslogiken styr kundvärdet det dagliga arbetet. Kunderna ska uppleva värde av tjänsten i den kanal den erbjuds. Arbetsförmedlingens verksamhetslogik och Arbetsförmedlingens kund- och kanalstrategi står fast och har ett fokus på att skapa en kundupplevelse som bygger på "digitalt först" och sömlösa flöden för såväl handläggare som kunder.

2.3 Få effekt av datadriven analys och automatisering

Begreppet datadriven insikt beskriver förmågan att hantera analytiska underlag som resulterar i rekommendationer för evidensbaserat beslutsfattande.

Genom den tekniska utvecklingen kan vi bidra med tillgång till våra data för andra aktörer, som i sin tur ges bättre förutsättningar att arbeta med exempelvis matchning. Det är viktigt att detta sker på ett rättssäkert sätt och med respekt för den personliga integriteten.

Myndigheten kommer tillgängliggöra mer information digitalt genom maskin till maskin avseende andra aktörer, exempelvis andra myndigheter, kommuner och landsting. På så sätt kan vi minimera onödig efterfrågan där dessa aktörer annars skulle behövt kontakta de lokala arbetsförmedlingskontoren eller kundtjänst för att inhämta denna information.

Vi förstärker vår proaktiva och specialiserade förmåga, t.ex. i den arbetsmarknadspolitiska bedömningen och karriärvägledningen, med datadriven analys, så att varje kund får rätt insats i rätt tid, i rätt kanal.

Genom att automatisera hela och delar av arbetsflöden och processer samt nyttja datadriven insikt kan vi göra mer träffsäkra val av tjänster och skapa nya möjligheter till snabbare, mer transparenta och rättssäkra bedömningar och beslut.

2.4 Få den nya organisationen på plats

En del i förnyelsearbetet är inrättandet av en ny organisation, där verksamhetsområde Arbetsgivare och verksamhetsområde Arbetssökande ingår. Den nya organisationen ska stödja det utvecklingsarbete som pågår och ge förutsättningar för ökad tillgänglighet, förbättrade expertkunskaper, ökad specialisering samt bredare och fördjupat stöd till arbetsgivare och arbetssökande i hela landet. Sammantaget ska det bidra till bättre matchning. Den 1 juli 2019 går myndigheten in den nya organisationen med tre verksamhetsområden och en ny regionindelning som ersätter de nuvarande marknadsområdena.

Samtidigt som vi genomför organisationsförändringen ska en förändring i arbetsätt och kultur ske. En central uppgift är att anpassa planering och uppföljning av de tre verksamhetsområdenas bidrag till myndighetens måluppfyllelse liksom klustermodellen utifrån den nya organisationen och verksamhetslogiken.

3 Sammanföra arbetssökande och arbetsgivare

3.1 Förutsättningar

Aktiviteten i den svenska ekonomin och på arbetsmarknaden fortsätter att vara hög. Efterfrågan på arbetskraft är fortsatt mycket god och sysselsättningen har utvecklats starkt under lång tid. Den positiva sysselsättningsutvecklingen väntas bestå under 2019 även om tillväxttakten dämpas något i jämförelse med 2018. Detta är dels en följd av att konjunkturen successivt kyls av, dels av att bristen på utbildad arbetskraft fortsätter att utgöra ett hinder för jobbtillväxten inom ett stort antal yrken.

Den starka efterfrågan på arbetskraft avspeglas även i att antalet inskrivna arbetslösa på Arbetsförmedlingen fortsätter att minska. Detta är särskilt tydligt bland ungdomar.

Den svenska arbetsmarknaden är kvalificerad och arbetsgivarna kräver nästan alltid minst gymnasieutbildning vid rekryteringar även inom yrken där utbildningskraven traditionellt sett varit låga. Samtidigt fortsätter andelen arbetssökande som saknar en fullständig gymnasieutbildning att vara hög. En växande andel av dessa har inte heller en fullständig grundskoleutbildning.

Ökad rörlighet på arbetsmarknaden och matchning över gränserna är viktigt för att stärka tillväxten och klara utmaningarna på den gemensamma arbetsmarknaden i Europa. Samtidigt får de flesta EU-länder en allt mer tudelad arbetsmarknad där bristyrkena är i stort sett desamma, vilket kan bidra till svårigheterna för svenska arbetsgivare att rekrytera arbetskraft.

3.2 Verksamhetsmål och uppföljning

Matchningsuppdraget innebär att vi ska förbättra arbetsmarknadens funktionssätt genom att effektivt sammanföra de som söker arbete med de som söker arbetskraft. Genom att nå målet, en effektivare matchning, bidrar Arbetsförmedlingen till en bättre fungerande arbetsmarknad och hög sysselsättning.

Myndighetens bedömning av måluppfyllelsen kommer att utgå från nedanstående resultatmätt och målnivåer:

- Andelen arbetsgivare som får tillräckligt med sökande för att kunna anställa ska uppgå till minst 78 procent
- Andelen arbetsgivare där AF:s service bidragit till en snabbare eller bättre rekryteringsprocess ska uppgå till minst 43 procent
- Andelen som gått till arbete 90 dagar efter avslutad arbetsmarknadsutbildning ska uppgå till minst 50 procent
- Andel av arbetslösa med ersättning från a-kassa eller aktivitetsstöd som har ägnat tid åt arbetssökande ska uppgå till minst 87 procent

Målnivåerna för samtliga dessa mått innebär förbättrade eller oförändrade resultat jämfört med utfall 2018.

3.3 Inriktning för verksamheten

Vi ska arbeta med kompetensförsörjning utifrån ett långsiktigt jämställt och hållbart perspektiv. Det innebär att arbetssökande som står långt från arbetsmarknaden i större utsträckning kan komma i fråga vid rekryteringar. På det sättet kan vi möta den fortsatta starka efterfrågan på arbetskraft.

Matchning direkt till arbete eller genom utbildning ska ske utifrån arbetsgivarnas kompetensbehov. Den kommande arbetsgivarstrategin blir en viktig utgångspunkt för det fortsatta arbetsgivararbetet. Det nya verksamhetsområdet Arbetsgivare ska införas så att arbetsgivararbetet säkras. Fokus ska ligga på tjänsten Hitta kandidater. Vi ska även erbjuda stöd till arbetsgivare så att de kan bli mer digitala i sin rekryteringsprocess. Vidare behöver vi i våra arbetsgivarkontakter bryta gamla föreställningar om yrkesroller och exempelvis prata mer om kompetens än yrke.

Arbetssökande ska erbjudas tjänster för att möta arbetsgivarnas kompetensbehov på kort och lång sikt. Den arbetsmarknadspolitiska bedömningen är grunden för bedömning av kundernas behov. Stödet för bedömningar och beslut ska förbättras genom bland annat datadriven analys och automatisering.

Arbetslöshetsförsäkringen ska tillämpas så att matchningen på arbetsmarknaden förbättras. Genom att tillämpa kontrolluppdraget i arbetslöshetsförsäkringen och motsvarande uppdrag gällande deltagare i arbetsmarknadspolitiska program bidrar vi bland annat till att arbetssökande som är lågaktiva blir mer aktiva i sitt

arbetssökande och att matchningen på arbetsmarknaden därigenom förbättras. Vi bidrar även till omställning för att minska obalanser på arbetsmarknaden. Införandet av en centraliserad och mer automatiserad kontrollfunktion kommer att starta under 2019.

En effektiv och kvalitativ matchning förutsätter att den information som behövs för att kunna hantera ett ärende hämtas in, bedöms och dokumenteras på ett korrekt sätt. Med tillgång till rätt och relevant information om våra kunder kan vi utifrån kundens individuella förutsättningar tillhandahålla rätt service till rätt kund i rätt tid.

Arbetsmarknadsutbildning ska användas på ett mer effektivt sätt, bland annat genom den fortsatta utvecklingen av rekryteringsutbildningar och samverkan med arbetsgivare. Insatsen ska komplettera det reguljära utbildningsväsendet och en effektiv användning innebär att vi använder samhällsresurser på ett sätt som minskar risken för att olika utbildningssystem möter likvärdiga behov. Fokus för arbetet blir att arbeta vidare för att förbättra urvalet till, samt matchningen under och efter arbetsmarknadsutbildning, liksom att förbättra jämställdheten och möjliggöra ett normbrytande nyttjande av arbetsmarknadsutbildning.

4 Prioritera arbetssökande som befinner sig långt från arbetsmarknaden

4.1 Förutsättningar

Arbetsförmedlingen ska verka för att förbättra arbetsmarknadens funktionssätt genom att prioritera dem som befinner sig långt från arbetsmarknaden. Omkring tre av fyra inskrivna arbetslösa står av olika anledningar långt ifrån arbetsmarknaden.¹ Gemensamt för inskrivna arbetslösa som står längre från arbetsmarknaden är att de i genomsnitt löper större risk än övriga inskrivna arbetslösa att hamna i långvariga perioder av arbetslöshet – även om det finns betydande variationer mellan individer.

Sysselsättningsgraden är bestående låg och arbetslösheten avsevärt högre för personer med kort utbildning än för personer med längre utbildning. En fullföljd gymnasieutbildning är det bästa sättet att öka chansen för en stadigare etablering på arbetsmarknaden och är dessutom en nödvändig plattform för fortsatt utbildning på högre nivå.

I budgeten för 2019 finns några större förändringar som rör arbetsmarknadspolitiken och som bedöms påverka Arbetsförmedlingens resultat, särskilt resultaten för etableringen, långtidsarbetslösheten och personer med kort utbildning. Detta gäller särskilt bromsningen av extratjänster och borttagandet av moderna beredskapsjobb,

¹ Till inskrivna arbetslösa med utsatt ställning räknas de som är födda utanför Europa, de som saknar fullständig gymnasieutbildning, de som har en funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga och de som är 55 år eller äldre.

vilka haft betydande effekt på resultatförbättring inom etablering och jobb- och utvecklingsgarantin 2018. Könsfördelningen inom extratjänster är mer jämn än inom andra former av subventionerade anställningar (inklusive nystartsjobb). Det innebär att bromsningen av extratjänster kan få negativa konsekvenser för kvinnors övergångar till arbete. Även minskningen av förvaltningsanslaget samt anslaget för arbetsmarknadspolitiska program och insatser bedöms påverka resultatutvecklingen.

4.2 Verksamhetsmål och uppföljning

Uppdraget att prioritera dem som befinner sig långt från arbetsmarknaden innebär att stärka konkurrenskraften för personer som annars har svårt att få ett jobb. Genom att öka sannolikheten för de som står långt ifrån arbetsmarknaden att få ett jobb och/eller en ny erfarenhet bidrar Arbetsförmedlingen till en varaktigt högre sysselsättning. De som står långt ifrån arbetsmarknaden återfinns bland annat inom de som varit arbetslösa långa tider, funktionsnedsatta, deltagit i etableringen, är korttidsutbildade eller är ungdomar som har svårt att komma in på arbetsmarknaden.

Myndighetens bedömning av måluppfyllelsen kommer att utgå från nedanstående resultatmätt och målnivåer:

- Omsättning till arbete och studier för inskrivna med långa arbetslöshetstider (36 månader utan arbete) ska uppgå till minst 3,0 procent
- Omsättning till arbete och studier för inskrivna i jobb- och utvecklingsgarantin ska uppgå till minst 4,7 procent
- Andel i arbete och studier 90 dagar efter etableringsuppdraget ska totalt uppgå till minst 37 procent. Motsvarande målnivå för kvinnor är minst 23,0 procent och minst 47,0 procent för män
- Omsättning till arbete och studier för personer med funktionsnedsättning ska uppgå till minst 5,9 procent
- Andel inskrivna utan fullständig gymnasieutbildning som övergår till reguljära studier ska uppgå till minst 1,1 procent

Den ökning av andelen som lämnade etableringsuppdraget för arbete eller studier som skedde 2018 berodde till stor del på användningen av extratjänster. Eftersom extratjänster inte kommer att finnas tillhands under 2019 är det därför rimligt att utgå från att målnivåerna inte kommer upp i samma nivåer som 2018.

Med ett ökat antal deltagare i jobb- och utvecklingsgarantin (med ca 10 000 personer) under 2019, avsaknad av extratjänster under 2019 och ett minskat förvaltningsanslag förväntas andelen till arbete eller studier att minska bland deltagare i jobb- och utvecklingsgarantin. Andelen som går till arbete eller studier kommer därför att närma sig 2017 års resultat.

Minskningen av utbildningskontrakt som sker under 2019 bedöms påverka resultatet negativt. Minskningen av studiestartsstöd får viss påverkan på övergångar till studier, men det finns andra insatser som möjliggör för deltagare i jobb- och utvecklingsgarantin att gå vidare till reguljära studier med bibehållet aktivitetsstöd. Detta kan därför kompensera för minskad användning av studiestartsstöd inom jobb- och utvecklingsgarantin samt utgöra ett arbetsmarknadspolitiskt motiverat vägval för att möta det minskade anslaget för arbetsmarknadspolitiska program och insatser. Ett fortsatt fokus på övergångar till studier möter matchningsproblemen på arbetsmarknaden men förutsätter att ett fördjupat stöd inom karriärvägledning prioriteras.

4.3 Inriktning för verksamheten

Genom Arbetsförmedlingens insatser ska arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden komma närmare en anställning. Det gör att arbetsgivarnas tillgång till kompetens ökar.

Införandet av verksamhetsområdet Arbetssökande ska skapa rätt förutsättningar för att lyckas leverera fördjupat stöd till arbetssökande. Alla kunder ska ges samma möjligheter att följa regelverket och ta tillvara sina rättigheter.

Jämställdhetsperspektivet ska hela tiden finnas med så att vi fortsätter arbetet med att motverka könsuppdelningen på arbetsmarknaden och i myndighetens service och handläggning.

Bland arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden finns personer som har utbildning eller erfarenhet som efterfrågas. För denna grupp ska arbetsnära insatser, anställningar med stöd och validering nyttjas för att skapa en hållbar förankring på arbetsmarknaden. Myndigheten behöver ha beredskap för att erbjuda intensiva och coachande matchningsinsatser samt vägledningsinsatser till de som kommer tillbaka från extratjänster och moderna beredskapsjobb. Den arbetslivserfarenhet och nätverk som deltagarna fått från extratjänster bör innebära ökad chans för att komma till ett osubventionerat arbete. Utvärderingar har visat att ett arbete med subvention bidrar till övergång till ett osubventionerat arbete. För de som arbetat inom bristyrken med reglerade kompetenskrav, såsom vård och omsorg, ska vägledning till relevant validering och yrkesutbildning ges så att erfarenheterna kan formaliseras för att möta arbetsmarknadens krav och behov. Vi ska arbeta för att fler arbetsgivare ska se kraften och kompetensen så att fler personer med funktionsnedsättning ska få en anställning.

För arbetssökande med kort utbildning ska vägen till jobb via utbildning förbättras. Det är viktigt att myndigheten behåller fokus på övergångar till studier och fortsätter utveckla en stark samverkan med utbildningsväsendet. Fördjupat stöd genom karriärvägledning och motiverande insatser samt tjänster hos externa aktörer med inriktning mot studier ska användas. Omhändertagandet av strategin matchning till jobb genom utbildning och strategin för karriärvägledning är en del i det arbetet. Samverkan med kommunerna, folkhögskolor och leverantörer ska utvecklas för att

na ett mer flexibelt utbildningsutbud och öka tillgången på stödinsatser inom kommunal vuxenutbildning.

Särskilt fokus inom etableringsuppdraget ska vara att förkorta vägen till varaktigt arbete för kvinnor. Det gör vi genom att motverka de omotiverade könsskillnader som finns i bemötande och beslut som studier påvisat.

Samarbetet med arbetsgivarorganisationer och andra aktörer såsom kommuner och Försäkringskassan ska utvecklas i enlighet med myndighetens strategi och en myndighetsgemensam process för extern samverkan.

De kunder som kan och vill få service digitalt och service på distans får möjlighet till det. Arbetet med att förändra kundmottagningarna till kundtorg ska slutföras för att skapa förutsättningar för att de kunder som har behov får möjlighet till inbokade möten med högre kvalitet.

De framgångsfaktorer för goda resultat som identifierats genom klusteranalyser ska användas i lärande syfte.

5 Effektivitet, enhetlighet och rättssäkerhet

5.1 Förutsättningar

Arbetsförmedlingens verksamhet bygger på de rättsliga grunder som gäller för alla statliga myndigheter. De kan sammanfattas i sex principer som tillsammans uttrycker den gemensamma värdegrunden för de statsanställda: demokrati, legalitet, objektivitet, fri åsiktsbildning, respekt för allas lika värde och den enskildas frihet och värdighet samt effektivitet och service. Värdegrunden syftar till att hålla ihop statsförvaltningen; den utgör ett rättesnöre för den offentliga verksamheten och måste därför genomsyra det dagliga arbetet.

Den svenska statsförvaltningens uppdrag och verksamheter är varierande, och betydelsen av den statliga värdegrundens principer behöver konkretiseras för den enskilda myndigheten. Som en del av den strategiska kompetensförsörjningen bedriver Arbetsförmedlingen ett eget värdegrundsarbete med utgångspunkt i den statliga värdegrunden. Myndighetens värdeord, professionell, inspirerande och förtroendegivande, speglar de värderingar som ska genomsyra och känneteckna myndighetens verksamhet och kultur. Arbetsförmedlingen har fortsatt utmaningar under 2019 avseende enhetlighet, rättssäkerhet och effektivitet. De tidigare identifierade myndighetsövergripande riskerna vid ärendehandläggning och för regellefterlevnad är kvar på en fortsatt hög nivå.

5.2 Verksamhetsmål och uppföljning

Enligt Arbetsförmedlingens instruktion ska myndigheten bedriva sin verksamhet på ett effektivt, enhetligt och rättssäkert sätt.

Myndighetens bedömning av måluppfyllelsen kommer att utgå från nedanstående mått och målnivåer:

- Andel kvalitetsgranskade ärenden utan avvikelser ska uppgå till minst 50 procent
- Andel egenorsakade återkrav ska inte överstiga 12 procent
- Andel ändrade beslut vid omprövning ska inte överstiga 10 procent
- Indexerat kundmått som mäter kundernas upplevelse av Arbetsförmedlingens service och bemötande (ej målsatt)

Resultat från uppföljning av god förvaltning, exempelvis genom granskning av kvalitet i ärendehandläggning och bemötande, ska användas på både nationell och regional nivå i syfte att identifiera utvecklingsbehov och goda arbetssätt i lärande syfte.

5.3 Inriktning för verksamheten

Som professionella statstjänstemän bidrar vi alla med ett enhetligt, rättssäkert och effektivt agerande vilket stärker förtroendet för Arbetsförmedlingen som myndighet och statsförvaltningen som helhet.

Statstjänstemannarollen ska stärkas och myndighetsansvaret tydliggöras. Upplevelsen av proceduriell rättvisa, det vill säga att lika fall behandlas lika och att vi lyssnar på och bemöter kunder med respekt, är avgörande för förtroendet för myndigheten. Särskild vikt ska därför läggas vid enhetlighet och bemötandefrågor.

Systematiken i myndighetens uppföljningsarbete ska stärkas för att effektivare kunna identifiera och hantera de områden där tillämpningen av regelverket inte är rättssäker. Uppföljningen ska användas för ett effektivt lärande. Arbetet med automatisering ska intensifieras för att förbättra förutsättningarna för en enhetlig och korrekt regeltillämpning. Med stöd av automatiserade och riskbaserade kontroller motverkas felaktiga utbetalningar, bidrar till god hushållning med statens medel samt säkerställer efterlevnaden av offentlighetsprincipen genom en saklig och opartisk ärendehandläggning.

Arbetsförmedlingen ska säkerställa att rätt och relevant information innehas om myndighetens kunder, att informationen hanteras korrekt och med respekt för individens integritet. Hänsyn till dataskyddsreglerna och det förvaltningsrättsliga regelverket i allmänhet ska tas vid utformande av it-system och rutiner. Myndigheten ska skapa förutsättningar för spårbarhet och ett långsiktigt digitalt bevarande. Under 2019 kommer diarieföring av programbeslut att automatiseras i högre utsträckning.

Myndighetens interna regler ska vara tydliga och enkla att tillämpa. Tillämpningen av regelverket ska underlättas genom att systematiskt identifiera och hantera de delar där tillämpningen av regelverket inte är ändamålsenlig. Myndighetens processer och systemstöd ska utformas för att säkerställa kvalitet både i beslut och i underlagen för beslut. Myndighetens systemstöd ska vara stabila och enkla att använda. Under 2019 kommer flera arbetsprocesser, ärenden och programbeslut att implementeras i den nya besluts- och ärendepattformen vilket syftar till att förbättra effektiviteten i myndighetens arbete samt säkerställa enhetligheten och rättssäkerheten.

6 Medarbetare

6.1 Förutsättningar

Arbetsförmedlingen är en kunskapsintensiv verksamhet där medarbetarnas kompetens skapar resultaten. 2019 är ett år av förändringar, utifrån både förnyelseresan, ny organisation och minskning av budgettilldelning. I en tid präglad av förändring är det en utmaning att bibehålla goda verksamhetsresultat och vara en attraktiv arbetsgivare som erbjuder en arbetsplats som är hälsofrämjande och välkomnande för alla.

Med utgångspunkt från de politiska ambitionerna i budgeten kommer en process för att minska antalet anställda pågå under 2019. Myndighetens intensiva utvecklingsarbete skapar tillsammans med omställningssituationen stora utmaningar inom framförallt kompetensförsörjning, arbetsmiljö och ledarskap.

Sjuktalet i myndigheten ligger stadigt på en hög nivå med stora skillnader mellan könen där kvinnorna har en avsevärt högre sjukfrånvaro.

6.2 Verksamhetsmål och uppföljning

Övergripande mål inom medarbetarområdet:

- Vi har hälsofrämjande och högpresterande arbetsplatser där vi behandlar alla lika
- Vi ska fortsätta vara en attraktiv arbetsgivare
- Myndighetens chefer leder i enlighet med ledningsfilosofin
- Vi har rätt kompetens på rätt plats

Myndighetens bedömning av måluppfyllelsen kommer att utgå från nedanstående mått:

- Totala sjukfrånvaron ska minska med totalt 34 000 sjukfrånvarodagar genom att

- Korttidssjukfrånvaron ska plana ut och trenden ska vara nedåtgående
- Minskat antal personer med upprepad korttidssjukfrånvaro
- Minskat rehabiliteringsinflöde samt förbättrad rehabiliteringstrend
- Tre-fyra frågor i Medarbetarpulsen vägs ihop till ett nyckeltal och målnivå sätts
- Mätningar av organisatorisk- och social arbetsmiljö samt kränkande särbehandling i Medarbetarpulsen ska visa på en förbättrad trend jämfört med 2018-års värden
- Följa personalomsättningen (i formen externa avgångar plus ersättningsrekryteringar genom genomsnitt antal anställda) för vissa specifika funktioner/yrkesgrupper som i större utsträckning berörs av genomförandet av organisationsanpassningen/budget/förflyttning.
- Mätning av ledarkriterierna i Medarbetarpulsen ska förbättras jämfört med 2018 för att visa på en förflyttning mot ledarkriterierna
- Att kvalitativa och uppföljningsbara kompetensplaner finns på region- och avdelningsnivå

Fler friska medarbetare leder till möjligheterna att skapa bättre resultat, en bättre arbetsmiljö för de som är friska och gör att myndigheten upplevs som en attraktiv arbetsgivare. Sjuktalet ska därför följas.

Genomförandet av organisationsanpassningen, anpassning efter budget och förflyttning i förnyelseresan gör att personalomsättningen i vissa grupper särskilt bör bevakas.

Ledarskapet följs genom mätning av ledarkriterierna. Ett gott ledarskap leder både till en mer effektiv verksamhet som når sina verksamhetsmål och till medarbetare med ökad motivation och förbättrad hälsa.

Kompetensförsörjning är en nyckel till att vara en attraktiv arbetsgivare och vara en expertmyndighet. Förflyttningar inom det området behöver följas.

6.3 Inriktning för verksamheten

2019 kommer vara ett år av omställning och förändring. För att lyckas med myndighetens uppdrag och hålla tilldelad budget behöver chefer agera med trygghet i arbetsgivarrollen och följa de uppsatta riktlinjerna för personal- och omställningspolitik. Ett gott förändringsledarskap och fokus på strategisk kompetensförsörjning är av största vikt.

Medarbetaresurser ska förflyttas i enlighet med kanalförflyttningen och tilldelad budget. Kompetensförsörjningsprocessen ska vara en del av verksamhetsplaneringen.

Utifrån de verksamhetslogiska förflyttningarna som ska göras ska arbetsuppgifter, roller och kompetenser för de nya verksamhetsområdena beskrivas systematiskt.

Arbetsförmedlingen ska arbeta systematiskt med god organisatorisk och social arbetsmiljö samt verka för balans mellan uppsatta mål och tillgängliga resurser. Arbetsmiljöarbetet ska följas upp i samband med uppföljningsdialogerna. Medarbetarpulsen ska användas som verktyg för dialog och för att följa anställdas upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön. Klustermodellen ska användas för att sprida goda arbetssätt. Alla arbetsplatser ska präglas av myndighetens värdegrund och ledningsfilosofi. Nya ledningsgrupper formas inom de nya verksamhetsområdena och insatser för att utveckla och leda effektiva ledningsgrupper ska prioriteras.

Arbetet för likabehandling och för att motverka alla former av diskriminering ska fortsätta. Diskriminerade faktorer i våra arbetssätt ska byggas bort och risker för omedveten diskriminering av såväl våra kunder som våra egna medarbetare ska uppmärksammas. Den stora könsskillnad som finns avseende kort och lång sjukfrånvaro ska motverkas.

7 Miljöarbete

7.1 Förutsättningar

Arbetsförmedlingen utvecklar kontinuerligt myndighetens miljöledningssystem i syfte att integrera miljöhänsyn i hela verksamheten. En handlingsplan för 2019-2021 har tagits fram.

Kanalförflyttningen innebär att kunder i lägre grad behöver resa för att komma i kontakt med Arbetsförmedlingen.

7.2 Verksamhetsmål och uppföljning

Arbetsförmedlingen ska kraftigt minska sitt klimatavtryck.

Koldioxid från tjänsteresor är ett område där alla medarbetare har möjlighet att bidra till måluppfyllnaden. Därför kommer myndighetens bedömning av måluppfyllelsen att utgå från nedanstående indikatorer och målnivåer:

2019 har koldioxidutsläppen från våra tjänsteresor minskat med 20 % i kg koldioxid/årsarbetskraft jämfört mot 2017.

Målnivån har satts utifrån föregående års utfall i kombination med en kraftig ambitionsökning inom miljöområdet.

7.3 Inriktning för verksamheten

Koldioxidutsläppen från tjänsteresor är i huvudsak kopplade till två transportslag; flygresor och bilresor. Arbetet för att minska myndighetens koldioxidutsläpp från tjänsteresor ska därför koncentreras till dessa två transportsätt. Andelen anslutningsresor med bil ska minskas till förmån för flygbuss eller rälstrafik.

Nyttjandet av distansmöten ska öka.

Myndighetens miljöledningssystem ska utvecklas i syfte att integrera miljöhänsyn i hela verksamheten. Handlingsplanen för miljöarbetet för åren 2019-2021 blir en viktig del i detta arbete.

För att öka kunskapen kring miljöfrågorna ska en webbaserad miljöutbildning som riktar sig till samtliga medarbetare tas fram.