Arbetsförmedlingens verksamhetsplan 2024

Version 1.0

Arbetsförmedlingen  
Datum: 2024-01-25  
Diarienummer: Af-2023/0037 7922

Innehåll

[1 Myndighetens inriktning för 2024 – sammanfattning 4](#_Toc169086095)

[1.1 Uppdrag och prioriteringar 4](#_Toc169086096)

[1.2 Genomföra besparingar och effektiviseringar 4](#_Toc169086097)

[1.3 Bidra till hållbar utveckling 5](#_Toc169086098)

[2 Förutsättningar 5](#_Toc169086099)

[2.1 Uppdraget 5](#_Toc169086100)

[2.2 Ekonomiska förutsättningar och resursfördelning 6](#_Toc169086101)

[2.3 Arbetsmarknaden 7](#_Toc169086102)

[2.4 Förutsättningar för arbetsmiljö och kompetensförsörjning 8](#_Toc169086103)

[2.5 Övrigt om omvärlden 8](#_Toc169086104)

[3 Resultat och prestationsmål för 2024 9](#_Toc169086105)

[3.1 Översikt över målen 2024 9](#_Toc169086106)

[3.2 Resultatmål – mått och målnivå 10](#_Toc169086107)

[3.3 Prestationsmål – mått och målnivå 11](#_Toc169086108)

[4 Driva verksamheten 12](#_Toc169086109)

[4.1 Styrning av arbetsmarknadspolitiska insatser 12](#_Toc169086110)

[4.2 Inriktning för att uppnå prestations och resultatmål 14](#_Toc169086111)

[4.2.1 Ett effektivare och mer jämställt stöd till arbetssökande 14](#_Toc169086112)

[4.2.2 Förbättra stödet till arbetsgivare 16](#_Toc169086113)

[4.2.3 Förbättra vårt kontrollarbete och kvaliteten i vår ärendehandläggning 19](#_Toc169086114)

[4.3 Inriktning för det förutsättningsskapande arbetet 20](#_Toc169086115)

[4.3.1 En tydlig och effektiv ledning och styrning 20](#_Toc169086116)

[4.3.2 Attraktiv arbetsgivare 21](#_Toc169086117)

[4.3.3 Stabil och effektiv IT-drift 21](#_Toc169086118)

[4.3.4 Säkerhet och samhällsviktig verksamhet 21](#_Toc169086119)

[5 Utveckla verksamheten 22](#_Toc169086120)

[5.1 Utvecklingsmål 2024-2026 22](#_Toc169086121)

[5.2 Prioriterade förflyttningar 2024 23](#_Toc169086122)

[6 Myndighetens risker 24](#_Toc169086123)

[7 Bilagor 25](#_Toc169086124)

# Myndighetens inriktning för 2024 – sammanfattning

Verksamhetsplanen utgår från vårt uppdrag och anger myndighetens styrning för det kommande året med syftet att vi ska nå så goda resultat som möjligt.

## Uppdrag och prioriteringar

Uppdrag och prioriteringar för 2024 innebär ett fortsatt fokus på att bidra till förbättrad matchning och kompetensförsörjning på arbetsmarknaden och motverka en ökad långtidsarbetslöshet. Det ska vi göra genom en effektiv användning av de arbetsmarknadspolitiska insatserna, där vi ska prioritera stöd och insatser till de arbetssökande som är eller riskerar långtidsarbetslöshet[[1]](#footnote-1), särskilt arbetssökande som varit utan arbete 24 månader eller mer. För denna grupp är de arbetsnära insatserna, i form av anställningar med stöd, praktik och arbetsmarknadsutbildning, särskilt viktiga och vi ska under 2024 öka antalet som tar del av dessa insatser. För att lyckas med det ska vi utveckla och stärka det regionala och lokala arbetsgivararbete som vi gör med egen personal i syfte att matcha och möjliggöra arbetsnära insatser för de arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden. Därtill ska vi ha en resultatinriktad samverkan med kommuner, leverantörer och andra aktörer. Genom vårt arbete med handlingsplaner och genom kontroll och uppföljning av arbetssökandet ska vi främja ett effektivt jobbsökande med en ökad geografisk och yrkesmässig rörlighet. Vi ska också öka andelen korrekta utbetalningar genom ett fortsatt arbete med att förbättra kvaliteten i vår ärendehandläggning och ett mer samordnat och effektivt kontrollarbete.

## Genomföra besparingar och effektiviseringar

Myndighetens ekonomiska förutsättningar 2024 innebär fortsatta besparingar i hela verksamheten. Resursfördelningen utgår från uppdrag och mål och besparingarna ska genomföras utan att vi tappar fokus på våra viktigaste prestationer och resultat. Detta förutsätter en ledning och styrning där vi på alla nivåer säkrar resurser till de aktiviteter som har störst betydelse för att myndigheten som helhet ska klara målen för året. Därtill behöver vi fortsätta utveckla vår verksamhet för att bli effektivare[[2]](#footnote-2) samt frigöra mer tid till direkt stöd till arbetsgivare och arbetssökande. Den utveckling som prioriteras framåt är sådan som under kommande treårsperiod:

* Möjliggör ökad behovsanpassning och förbättrat stöd till sökande som står långt från arbetsmarknaden.
* Leder till effektivisering med fokus på att frigöra tid för det behovsanpassade stödet alternativt möjliggöra besparingar.
* Av andra skäl bedöms som verksamhetskritisk[[3]](#footnote-3)

## Bidra till hållbar utveckling

Arbetsförmedlingens verksamhet ska bidra till en hållbar samhällsutveckling och genomförandet av den globala hållbarhetsplanen Agenda 2030. Det gör vi genom att prioritera arbetssökande med störst behov, verka för mer jämställda resultat i den arbetsmarknadspolitiska verksamheten, ha en god förvaltning där vi hushåller väl med statens medel, samt minskar verksamhetens negativa belastning på miljön. För att stärka vårt hållbarhetsarbete ska vi bedriva och utveckla verksamheten utifrån ett helhetsperspektiv som bygger på god förståelse för samband och synergier mellan olika delar av verksamheten.

# Förutsättningar

## Uppdraget

Arbetsförmedlingens grunduppdrag är att verka för att förbättra arbetsmarknadens funktionssätt. Det ska bland annat göras genom att effektivt sammanföra arbetssökande med de arbetsgivare som söker arbetskraft, ge stöd och insatser för att stärka arbetssökandes möjligheter att få ett arbete och med hjälp av anställningsfrämjande åtgärder samt stimulera arbetsgivare att anställa arbetssökande som inte kan få arbete utan stöd. Arbetsförmedlingen ska i detta särskilt prioritera de som står långt från arbetsmarknaden. Myndigheten ska också samverka med kommuner och andra aktörer för att underlätta planering, samordning och utförande av ett ändamålsenligt stöd till arbetssökande[[4]](#footnote-4).

I regleringsbrevet 2024[[5]](#footnote-5) anges det att myndigheten ska prioritera arbetet med arbetssökande som är eller riskerar att bli långtidsarbetslösa i syfte att de ska övergå till arbete eller utbildning. Arbetssökande som varit utan arbete i mer än två år ska särskilt prioriteras. Vidare ska Arbetsförmedlingen förbättra matchningen och stödja kompetensförsörjningen på arbetsmarknaden bland annat genom etableringsjobb, nystartsjobb och matchningstjänster samt genom att öka antalet deltagare i arbetsmarknadsutbildning, arbetspraktik, lönebidrag och övergångar till utbildning. Arbetsförmedlingen ska också stärka sitt arbete med en effektiv och rättssäker ärendehandläggning och öka andelen korrekta utbetalningar från välfärdssystemen. Därtill ska vi förstärka stödet för att med egen personal effektivt sammanföra arbetssökande med de arbetsgivare som söker arbetskraft. Det förstärkta stödet ska komplettera matchningstjänsterna och riktas till de arbetslösa som står långt ifrån arbetsmarknaden och inte bedöms kunna få ändamålsenligt stöd inom ramen för matchningstjänster.

Jämställdhetsintegrering av Arbetsförmedlingens verksamhetsuppdrag ska fortsätta utvecklas i syfte att bidra till uppfyllelsen av de jämställdhetspolitiska målen, främst målet om lika möjligheter för kvinnor och män att kunna försörja sig livet ut. Särskilt fokus ska vara på utrikes födda kvinnors etablering på arbetsmarknaden.

I mars 2022 fick myndigheten ett flerårigt uppdrag att minska långtidsarbetslösheten genom att förstärka stödet till långtidsarbetslösa, särskilt i socioekonomiskt utsatta områden[[6]](#footnote-6). Arbetet med förbättringar i enlighet med detta uppdrag fortsätter 2024.

Som en beredskapsmyndighet ska vi säkerställa att vi har en god förmåga att motstå hot och risker, hantera fredstida krissituationer och kunna genomföra våra uppgifter under höjd beredskap och krig. Sedan tidigare har myndigheten ett totalförsvarsuppdrag som innebär att, när det råder höjd beredskap och regeringen föreskriver om allmän tjänsteplikt, anvisa totalförsvarspliktiga till arbete som är av särskild vikt för totalförsvaret.

## Ekonomiska förutsättningar och resursfördelning

Resursfördelningen inom myndigheten ska balanseras för att ge verksamheten så goda förutsättningar som möjligt för att klara uppdrag och nå uppsatta mål på kort och lång sikt. Resurser fördelas för att både behålla en hög produktion för att nå mål och resultat under innevarande år, och för att fortsätta utveckla verksamheten för att möjliggöra ökad effektivitet under kommande år.

Myndighetens förvaltningsanslag är cirka 250 miljoner lägre 2024 än 2023 och därtill minskar den externa finansieringen via projekt. För att hantera det lägre anslaget har ett arbete med besparingar påbörjats under 2023. Under 2024 kommer ytterligare besparingar behöva genomföras. Fördelning av besparingarna har utgått från den fördelning och de prioriteringar som gjordes 2023 som innebar vissa sastningar på verksamhetsområde Lokal arbetsmarknad och verksamhetsområde IT i syfte att utöka arbetet med fördjupat stöd via arbetsnära insatser och behålla en hög takt i myndighetens verksamhetsutveckling med IT-innehåll. Se mer om medelstilldelningen i bilaga 1.

När det gäller programanslagen för 2024 finns utrymme för ökade volymer i arbetsmarknadspolitiska insatser framförallt nystartsjobb, praktik, arbetsmarknadsutbildning och särskilda insatser för arbetssökande med funktionsnedsättning[[7]](#footnote-7), samtidigt som användningen av introduktionsjobb successivt ska minska. Se mer om styrningen av insatser i avsnitt 4.1.

## Arbetsmarknaden[[8]](#footnote-8)

Sedan hösten 2023 har efterfrågan på arbetsmarknaden successivt försvagats och arbetslösheten ökat. Denna utveckling bedöms fortsätta under 2024, vilket medför att både den totala arbetslösheten och långtidsarbetslösheten ökar. Ökningen sker dock från en lägre nivå än före pandemin och i en långsammare takt jämfört med tidigare konjunkturnedgångar. Antalet arbetslösa förväntas öka från cirka 333 000 2023 till omkring 354 000 mot slutet av 2024 och antalet långtidsarbetslösa från cirka 138 000 till upp emot 150 000 i slutet av 2024. Arbetsmarknadsläget väntas bli särskilt svårt för arbetslösa står långt ifrån arbetsmarknaden, varav många varit utan arbete i två år eller mer.

De branscher som bedöms påverkas mest av lågkonjunkturen är byggsektorn och de som har en hög exponering mot privat konsumtion, såsom handel och hotell och restaurang och personliga och kulturella tjänster. Det är branscher där många vanliga ingångsyrken finns, vilket kan försvåra etablering på arbetsmarknaden för unga och nyanlända arbetssökande. Samtidigt som arbetslösheten bedöms öka kommer många arbetsgivare alltjämt ha svårt att hitta arbetskraft med efterfrågade kompetenser. Det har under en längre tid rått brist på arbetskraft inom flera sektorer, framför allt högutbildad arbetskraft. Dessa svårigheter bedöms bestå trots en ökad arbetslöshet. Särskilt inom industrin och i offentlig sektor är prognosen att efterfrågan kommer vara fortsätt hög.

Det finns stora regionala variationer i arbetslöshetsnivåer. Dessa beror bland annat på skillnader i tillgång på utbildad arbetskraft, branschsammansättning samt graden av specialisering. Prognosen är att arbetslösheten under 2024 ökar i alla län utom Västerbotten, Jämtland och Norrbotten, där det finns ett omfattande rekryteringsbehov bland annat med anledning av stora industrietableringar kopplat till den pågående klimatomställningen.

Den demografiska utvecklingen mot en ökad andel äldre i befolkningen fortsätter. Befolkningen i de mest yrkesaktiva åldrarna, 20–64 år, förväntas endast öka marginellt jämfört med antalet personer över 65 år, vilket innebär en press på välfärdssystemet. En ökad sysselsättning kan lindra effekterna av denna utveckling. Potentialen att öka sysselsättningen finns främst bland utrikes födda.

Parallellt med ovan fortsätter digitalisering och strukturomvandling på arbetsmarknaden medföra nya krav på arbetskraftens kompetenser, vilket ökar behovet av omställning och löpande kompetensutveckling av arbetskraften.

#### Konsekvenser för verksamheten

Avtagande efterfrågan, ökad arbetslöshet och ökad långtidsarbetslöshet innebär ökade behov av insatser både för att förhindra och bryta långtidsarbetslöshet. Då bristen på arbetskraft samtidigt bedöms kvarstå inom många sektorer behöver detta kopplas ihop med att aktivt arbete för att bidra till en väl fungerande kompetensförsörjning. Det kan bland annat göras genom att utifrån arbetsgivares rekryteringsbehov, synliggöra, utveckla och ta tillvara på kompetensen hos de arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden och arbeta aktivt med kontrollfunktioner för att främja en hög sökaktivitet och ökad geografisk rörlighet. Därtill behöver vi fortsätta använda arbetsmarknadsutbildning för att bidra till omställning samt vägleda och motivera fler arbetssökande att ta del av reguljär utbildning.

Den förväntade utvecklingen på arbetsmarknaden innebär sannolikt en successivt ökad arbetsbelastning och ökade svårigheter att nå resultat vad gäller övergångar till arbete, särskilt för de arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden. Därmed blir det än viktigare att vi lyckas differentiera och behovsanpassa vårt stöd till arbetsgivare och arbetssökande så att vi i högre utsträckning fokuserar våra resurser till de som har ett större behov av stöd.

## Förutsättningar för arbetsmiljö och kompetensförsörjning

Arbetsförmedlingens förmåga att bemanna verksamheten med rätt kompetens påverkas dels av långsiktigheten i den ekonomiska planeringen, dels av tillgången på rätt kompetens på arbetsmarknaden. Minskade förvaltningsmedel i samband med ett ökat antal arbetslösa riskerar att påverka engagemanget hos myndighetens medarbetare. Utmaningarna att balansera krav och resurser ställer höga krav på ledarskapet och kulturen i organisationen.

I en tid av ekonomisk återhållsamhet och kompetensbrist på arbetsmarknaden behöver Arbetsförmedlingen fortsatt vara en attraktiv arbetsgivare och ta tillvara på och behålla befintlig kompetens. I huvudsak sker det genom intern rörlighet, kompetensväxling, kunskapsöverföring och lärande i arbetsvardagen. Detta är extra viktigt i de fall kompetensbristen bedöms vara verksamhetskritisk för myndighetens förmåga att driva och utveckla verksamheten i önskad riktning.

## Övrigt om omvärlden

Det sker stora förändringar i omvärlden och både det säkerhetspolitiska läget och situationen i världsekonomin präglas av hög osäkerhet.

Kriget i Ukraina fortsätter och de flyktingar från Ukraina som kommer till Sverige kan skriva in sig på Arbetsförmedlingen för ett planeringssamtal och de ska erbjudas visst stöd i form av kompetenskartläggning och matchning mot arbetsgivare. Därtill kan flera olika arbetsgivarstöd, exempelvis nystartsjobb, bli aktuella för de flyktingar som omfattas av massflyktsdirektivet. EU förväntas fatta beslut om att förlänga massflyktsdirektivet även under 2024.

Händelser i omvärlden medför ett ökat fokus på det säkerhetspolitiska läget och upprustning av totalförsvaret, där Arbetsförmedlingen numera är en beredskapsmyndighet (se avsnitt 4.3.4). Den accelererade digitaliseringen medför också ökade behov av digital kompetens och ökade krav på IT-säkerhet[[9]](#footnote-9). Därtill börjar användningen av AI-lösningar få allt större genomslag vilket innebär både möjligheter och risker för arbetsmarknaden och samhällsutvecklingen.

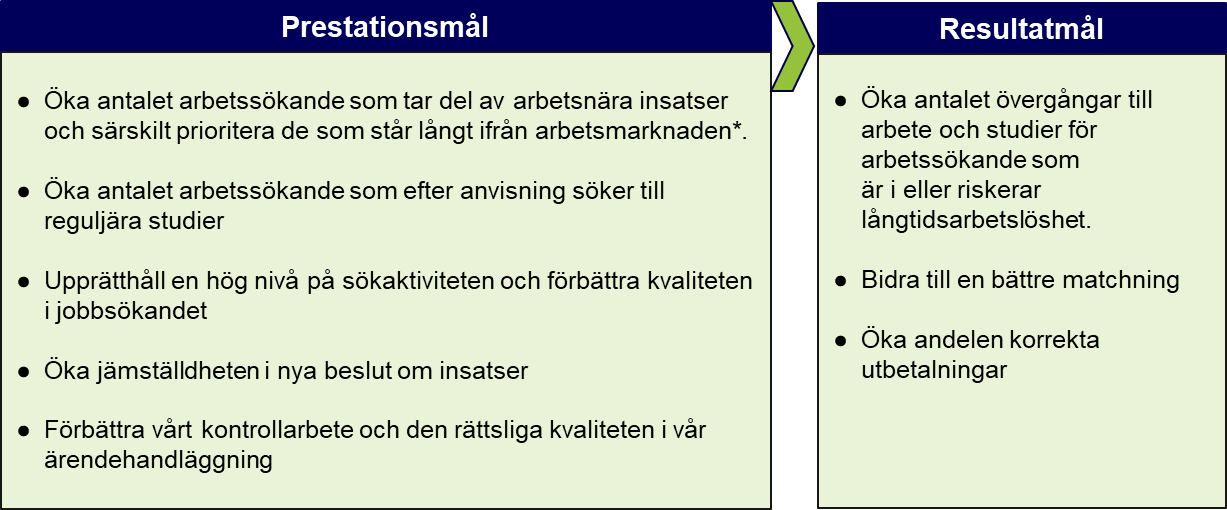
# Resultat och prestationsmål för 2024

För 2024 styr myndigheten mot tre övergripande resultatmål. De viktigaste prestationerna vi ska göra för att uppfylla resultatmålen samlas i fem prestationsmål, se nedan.

Till varje mål finns ett antal mått och målnivåer som ligger till grund för uppföljning och bedömning av måluppfyllelsen. Målnivåerna har satts utifrån uppdrag och prioriteringar, samt en analys av efterfrågan på arbetskraft, arbetssökandes behov av stöd, effekter av insatser och myndighetens produktionskapacitet för året. Se mer i bilaga 4 om strategisk programmix och mer om mått och struktur för myndighetens samlade uppföljning av verksamhetsplanen i bilaga 5.

## Översikt över målen 2024

Figur . Översikt av prestations- och resultatmål.



## Resultatmål – mått och målnivå

Vad som är möjligt att uppnå när det gäller resultatmålen under 2024 begränsas av den förväntat svagare efterfrågan. Målnivåerna innebär att vi ska motverka den nedgång i omsättning till arbete och studier som den svagare konjunkturen medför, framförallt via ökad användning av prioriterade insatser för arbetssökande som står längre ifrån arbetsmarknaden[[10]](#footnote-10).

Tabell . Resultatmål, mått och målnivå 2024 samt utfall 2023.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resultatmål | Mått och målnivå 2024 | Utfall 2023 |
| Öka övergångarna till arbete och studier för arbetssökande som är i eller riskerar långtidsarbetslöshet. | Övergångar till arbete eller studier för arbetslösa som varit utan arbete mer än 24 månader ska uppgå till minst 2,9 procent.  Övergångar till arbete eller studier för arbetslösa som varit utan arbete mellan 12 – 24 månader ska uppgå till minst 4,5 procent.  Övergångar till arbete eller studier för arbetslösa som varit utan arbete mellan 6 – 12 månader ska uppgå till minst 5,2 procent.  Övergångar till arbete eller studier för arbetslösa med funktionsnedsättning ska uppgå till minst 4,3 procent. | Övergångar till arbete eller studier för arbetslösa som varit utan arbete mer än 24 månader uppgick till 3,3 procent.  Övergångar till arbete eller studier för arbetslösa som varit utan arbete mellan 12 – 24 månader uppgick till 5,1 procent.  Övergångar till arbete eller studier för arbetslösa som varit utan arbete mellan 6 – 12 månader uppgick till 5,9 procent.  Övergångar till arbete eller studier för arbetslösa med funktionsnedsättning uppgick till 4,5 procent. |
| Bidra till en bättre matchning | Övergångar till arbete ska uppgå till minst 5,2 procent.  Övergångar till studier ska uppgå till minst 1,1 procent.  Rekryteringstiderna ska kortas. | Övergångar till arbete uppgick till 5,8 procent.  Övergångar till studier uppgick till 0,9 procent.  Rekryteringstiderna uppgick till i snitt 4,7 veckor. |
| Öka andelen korrekta utbetalningar | En samlad bedömning av om andelen korrekta utbetalningar har ökat görs utifrån analys av felsignaler, återkrav och återbetalda medel i relation till totalt antal utbetalningar. |  |

## Prestationsmål – mått och målnivå

När det gäller prestationsmålen innebär målnivåerna att vi ska bryta den nedåtgående trenden och uppnå en viss förbättring när det gäller antalet arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden som får del av arbetsnära insatser. När det gäller sökaktiviteten så ska nuvarande nivå på antal sökta jobb behållas samtidigt som vissa förbättringar i kvalitet avseende bland annat geografisk och yrkesmässig rörlighet ska nås. Vidare innebär målnivåerna fortsatta stegvisa förbättringar gällande jämställdhet, kvalitet i ärendehandläggning och antal genomförda kontroller gentemot arbetsgivare och leverantörer.

Tabell . Prestationsmål, mått och målnivå 2024 samt utfall 2023.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Prestationsmål | Mått och målnivå 2024 | Utfall 2023 |
| Öka antalet arbetssökande som tar del av arbetsnära insatser och särskilt prioritera de som står långt ifrån arbetsmarknaden[[11]](#footnote-11). | Antal deltagare ska uppgå till minst:   * 28 000 nystartsjobb i snitt per månad * 65 200 särskilda insatser i snitt per månad * 3 500 arbetspraktik i snitt per månad * 6 300 arbetsmarknadsutbildning i snitt per månad   Antal deltagare i etableringsjobb ska öka.  Andel av de arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden som tar del av en arbetsnära insats ska öka[[12]](#footnote-12). | Antal deltagare uppgick till:   * 27 700 nystartsjobb i snitt per månad * 64 600 särskilda insatser i snitt per månad * 2 800 arbetspraktik i snitt per månad * 6 200 arbetsmarknadsutbildning i snitt per månad   Etableringsjobb är en ny insats för 2024.    Nytt mått där det ännu saknas utfall för 2023. |
| Öka antalet arbetssökande som efter anvisning söker till reguljära studier. | Antalet som anvisas att söka studier och andelen av de som efter anvisning söker till reguljära studier ska öka. | Antal anvisningar att söka studier uppgick till 690 i snitt per månad och andelen av de som efter anvisning söker till reguljära studier uppgick till 26,5 procent. |
| Öka jämställdheten i nya beslut om prioriterade insatser. | Andelen av nya beslut om prioriterade insatser som går till kvinnor ska i snitt per månad uppgå till minst:   * 42 procent för Introduktions-, nystarts- och etableringsjobb * 42 procent för särskilda insatser * 35 procent för arbetsmarknadsutbildning | Andelen av nya beslut om prioriterade insatser som går till kvinnor uppgick till:   * 41 procent för Introduktions-, nystarts- och etableringsjobb * 39 procent för särskilda insatser * 31 procent för arbetsmarknadsutbildning |
| Upprätthåll en hög nivå på sökaktiviteten och förbättra kvaliteten i jobbsökandet. | Antal sökta jobb per arbetssökande och månad ska i genomsnitt uppgå till minst 7,3. En samlad analys av kvaliteten i jobbsökandet görs utifrån bland annat ärendegranskningar. | Antal sökta jobb uppgick till i genomsnitt 7,3 per månad. |
| Förbättra vårt kontrollarbete och kvaliteten i vår ärendehandläggning | Andel moment i handläggningen som är korrekt handlagda ska uppgå till minst 85 procent.  Antal genomförda kontrollbesök av arbetsgivare respektive leverantörer ska öka. | Andel moment i handläggningen som är korrekt handlagda var 79 procent.  Antal genomförda kontrollbesök var 1250 för arbetsgivare och 1880 för leverantörer. |

# Driva verksamheten

I detta avsnitt beskrivs den inriktning som ska gälla för verksamheten för att klara uppdrag och nå myndighetens mål under 2024. Inriktning avser både verksamhet som är direkt kopplat till målen och verksamhet som är stödjande och förutsättningsskapande för att nå målen. Avdelningar och verksamhetsområden ska operationalisera inriktningen i sin verksamhetsplanering med konkreta aktiviteter som de ska genomföra under året för att bidra till myndighetens mål och uppdrag.

För inriktningen gällande större utvecklingsaktiviteter som på sikt ska skapa bättre förutsättningar för verksamheten att nå målen, se avsnitt 6.

## Styrning av arbetsmarknadspolitiska insatser

Vi ska nyttja våra tilldelade programmedel effektivt och jämställt för att motverka långtidsarbetslöshet och bidra till en förbättrad matchning. Vår styrning av insatser utgår från arbetssökandes behov av stöd, befintlig kunskap[[13]](#footnote-13) och våra resultatmål.

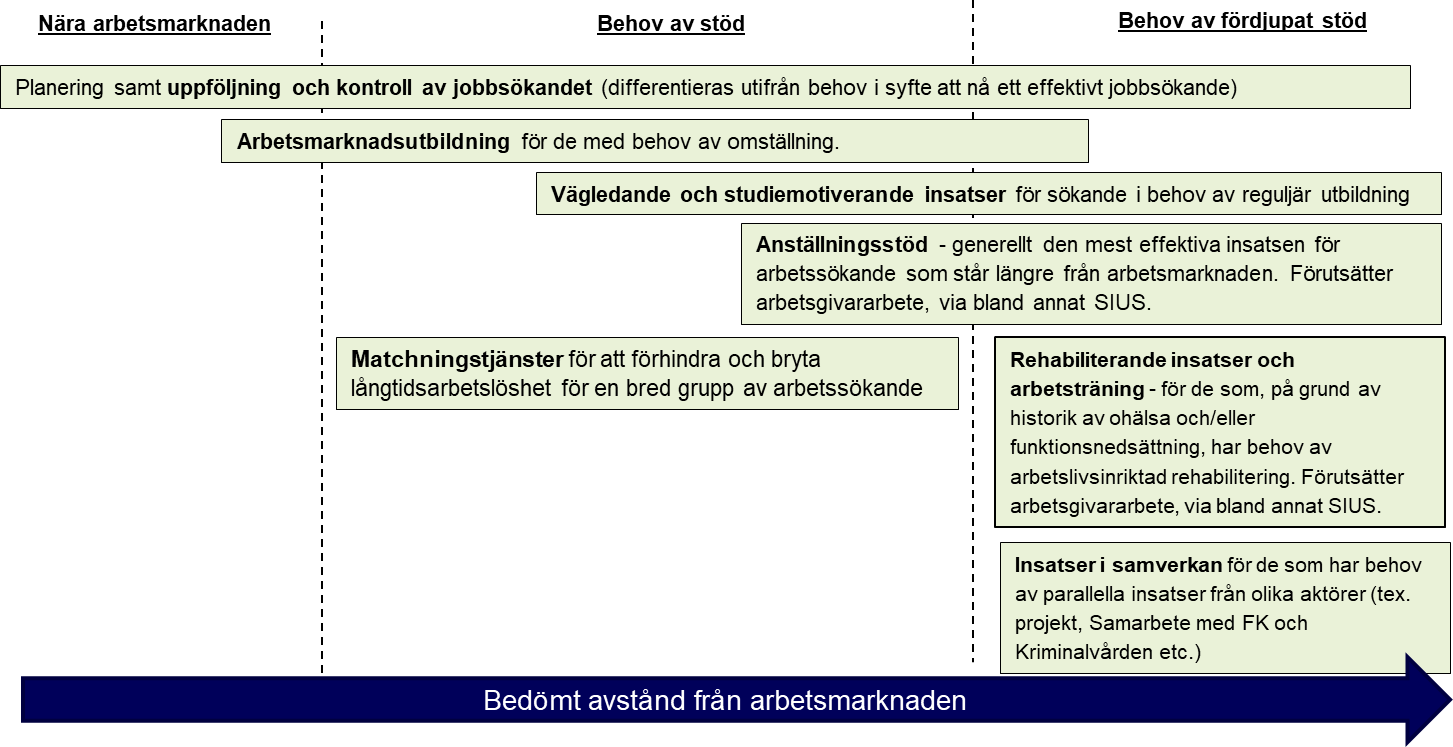
Under 2024 kommer antalet arbetslösa att öka. Generellt utgörs en stor del av de nyinskrivna av arbetssökande som står nära arbetsmarknaden och klarar sig utan omfattande stöd från Arbetsförmedlingen[[14]](#footnote-14). För dessa är fokus främst på att säkra en hög och effektiv sökaktivitet via uppföljning av arbetssökandet med utgångspunkt i en tydlig bedömning och handlingsplan.

För de arbetssökande som har ett måttligt stödbehov ges stöd primärt via vår upphandlade matchningstjänst Rusta och matcha 2. Antalet som tar del av denna typ av insats har de senaste åren varit relativt högt och för 2024 bedöms behoven av matchningstjänst i stort vara i nivå med 2023 års deltagarvolym. För de arbetssökande som står längre ifrån arbetsmarknaden behöver vi ge mer omfattande stöd, ofta i kombination av flera insatser som leder mot jobb. Under 2024 bedöms det finnas ett fortsatt stort och ökande behov av fördjupat stöd[[15]](#footnote-15), framförallt i form av arbetsnära insatser. Över hälften av de i behov av fördjupat stöd har en registrerad funktionsnedsättning och är därmed aktuella för SIUS och de olika typerna av särskilda insatser som finansieras via anslag 1:4.

Utifrån ovan och myndighetens ekonomiska förutsättningar (se avsnitt 2.2) ska vi under 2024 fokusera på att öka insatserna till arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden, framförallt i form av nystartsjobb, praktik, arbetsmarknadsutbildning, etableringsjobb och särskilda insatser för arbetssökande med funktionsnedsättning (se målnivåer under avsnitt 3.3). Användningen av introduktionsjobb ska successivt växlas över till andra arbetsnära insatser.

Se mer om myndighetens styrning av insatser i bilaga 4 Strategisk programmix som, tillsammans med målnivåerna för 2024, ska vara utgångspunkten för verksamhetens produktionsplanering och det operativa arbetet med bedömningar och beslut. Hänsyn ska tas till regionala och lokala förutsättningar och variationer i efterfrågan.

Figur . Övergripande visualisering av styrningen av insatser utifrån uppdrag och arbetssökandes behov.



## Inriktning för att uppnå prestations och resultatmål

### Ett effektivare och mer jämställt stöd till arbetssökande

Arbetsförmedlingen ska erbjuda en bredd av insatser som möter varierande behov. Vår användning av insatser ska baseras på arbetssökandes behov av stöd och bidra till ökade resultat i form av övergångar till arbete eller studier. Vi ska särskilt prioritera insatser till de arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden.

Att uppnå ett effektivt och mer jämställt stöd till insatser förutsätter att hela flödet från kundkontakter och bedömningar till beslut och uppföljning fungerar väl. Därtill måste vi genom upphandlade insatser, samverkan samt samarbete och kontakter med arbetsgivare säkra ett utbud av insatser som möter behoven. Aktiviteter inom detta område ska leda till att vi uppnår målen:

* Öka antalet arbetssökande som tar del av arbetsnära insatser och särskilt prioritera de som står långt ifrån arbetsmarknaden (prestationsmål).
* Öka antalet arbetssökande som efter anvisning söker till reguljära studier (prestationsmål).
* Upprätthåll en hög nivå på sökaktiviteten och förbättra kvaliteten i jobbsökandet (prestationsmål).
* Öka jämställdheten i nya beslut om insatser (prestationsmål).
* Öka antalet övergångar till arbete och studier för arbetssökande som är i eller riskerar långtidsarbetslöshet (resultatmål).

Nedan beskrivs mer om inriktning och prioriteringar för 2024 inom detta område.

#### Arbetsnära insatser för de arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden

Vi ska under 2024 prioritera arbetet med insatser till arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden. För många arbetssökande inom denna grupp är det stöd som ges inom ramen för matchningstjänster inte tillräckligt, utan det behövs ett mer fördjupat, intensivt och individanpassat stöd. Ofta behövs kombinationer av flera insatser under en längre tid för att de arbetssökande successivt ska närma sig arbetsmarknaden. Särskilt prioriterat under 2024 är att möjliggöra för fler arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden att ta del av arbetsnära insatser i form av nystartsjobb, praktik, särskilda insatser, etableringsjobb och arbetsmarknadsutbildning. För att lyckas med detta är vårt arbetsgivarearbete avgörande (se mer i avsnitt 4.2.2).

#### Handlingsplaner och arbetsmarknadspolitiska bedömningar med hög kvalitet

En hög precision i våra bedömningar är en grund för att kunna ge arbetssökande ett effektivt och behovsanpassat stöd. En central del i det arbetet är att förbättra myndighetens förmåga att i ett tidigt skede identifiera vilka som är i behov av ökat stöd för att inte riskera långtidsarbetslöshet, och vilka arbetssökande som bedöms klara sig med självservicetjänster och enklare stöd. Utifrån detta ska vi differentiera och behovsanpassa vårt stöd. Under 2024 ska vi särskilt fokusera på att så tidigt som möjligt identifiera och bedöma förekomst av funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga. Detta är viktigt för att i nästa steg möjliggöra för fler att ta del av SIUS och de olika formerna av särskilda insatser för arbetssökande med funktionsnedsättning (se mer i avsnitt 4.2.2). Vi behöver särskilt stärka vår förmåga att identifiera funktionsnedsättning bland utrikesfödda (som i dagsläget är klart underrepresenterade bland arbetssökande med funktionsnedsättning).

Vi ska fortsätta arbetet med att systematiskt följa upp och uppdatera handlingsplaner och bedömningar som en grund för att besluta om rätt insatser. Vårt fokus ska främst vara på att bedöma, planera och besluta om insatser till de arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden och saknar en pågående lämplig insats. För övriga arbetssökande ska uppdatering av handlingsplaner till stor del hanteras via automatiserad bedömning och uppdatering (se mer om de utvecklingsaktiviteter som ska möjliggöra detta i bilaga 2 Förändringsplanen 2024-2026).

#### Jämställd användning av insatser

För att förbättra jämställdheten i hur vi använder våra insatser ska vi fortsätta arbeta systematiskt med metoder för ökad jämställdhet i urval och bedömningar av behov av insatser. Särskilt fokus ska vara på att öka andelen arbetsnära insatser som riktas till utrikesfödda kvinnor, vilket görs med utgångspunkt i vår åtgärdsplan för att öka utrikesfödda kvinnors inträde på arbetsmarknaden[[16]](#footnote-16). Vi ska också löpande följa upp vår användning av insatser utifrån ett jämställdhetsperspektiv.

#### Utbud av effektiva upphandlade insatser[[17]](#footnote-17)

En stor del av de arbetsmarknadspolitiska insatserna utförs av leverantörer via upphandlade tjänster. Vi ska ha ett väl utvecklat partnerskap med våra leverantörer och arbeta systematiskt med uppföljning och kontroll i syfte att säkra god kvalitet i tjänsterna och höga resultat. Under 2024 ska vi särskilt prioritera att på lokal och regional nivå stärka samordningen mellan vår verksamhet, leverantörer, kommuner och andra aktörer i genomförandet av arbetsmarknadspolitiska insatser och i kontakter med arbetsgivare. En särskilt viktig del i detta är att förenkla för de enskilda arbetsförmedlarna att anvisa och besluta om kombinationer av insatser som stegvis leder mot jobb, bland annat utifrån vår modell för lokala jobbspår[[18]](#footnote-18).

#### Resultatinriktad samverkan och lokal närvaro

För att ge de arbetssökande och arbetsgivare som har större behov ett sammanhållet, behovsanpassat och långsiktigt stöd är vår lokala närvaro och samverkan med kommuner, leverantörer och andra aktörer avgörande. Den lokala närvaron är särskilt viktig för att ge stöd till arbetssökande som behöver fysiska möten, säkerställa ändamålsenliga arbetsgivarkontakter, samt upprätthålla kunskap om lokala och regionala arbetsmarknader.

Vi ska ha en drivande och samordnande roll i vår samverkan som ska utgå ifrån överenskommelser med gemensamma mål och prioriteringar, samt tydliga roller och ansvarsfördelning. Vår samverkan ska leda till att vi ger ett bättre stöd och mer insatser till de arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden. Särskilt viktig är samverkan för att öka insatserna till arbetssökande boende i socioekonomiskt utsatta områden. Vi ska löpande följa upp och analysera resultaten av vår samverkan som grund för gemensamt förbättringsarbete tillsammans med våra samverkansparter. Utgångspunkten ska vara jämförelser med stöd av klustermodellen i syfte att identifiera framgångsfaktorer för att nå bättre resultat.

Under 2024 ska vi fortsätta stärka samverkan med Samhall med grund i den nationella överenskommelsen[[19]](#footnote-19). Det ska leda till att vi nyttjar platserna fullt ut för att fler arbetssökande med funktionsnedsättning ska ta del av särskilda insatser.

Vidare ska vi proaktivt delta i utformning och genomförande av olika projektinitiativ, i syfte att stärka stödet till arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden[[20]](#footnote-20). Särskilt prioriterat är projekt som möjliggör parallella insatser där utbildning, arbetsplatsförlagda insatser och anställningsstöd kan kombineras, samt insatser som leder till att fler kortutbildade påbörjar reguljära studier.

#### Uppföljning och stöd för ett effektivt jobbsökande

Myndighetens uppföljning och kontroll av arbetssökande ska bidra till att arbetssökande aktivt söker lämpliga jobb och att de är effektiva i sitt arbetssökande. Därigenom ska vi bidra till att matchningen på arbetsmarknaden förbättras. Uppföljningen i sig kan också bidra till att förbättra resultaten av insatser och därtill ge värdefull information som grund för nya bedömningar och förnyade handlingsplaner. Behoven av stöd och uppföljning kan variera stort mellan olika arbetssökande. Vi ska under 2024 särskilt fokusera på lågaktiva arbetssökande som är långtidsarbetslösa eller bedöms riskera långtidsarbetslöshet. Därtill ska vi prioritera att i vårt arbete med handlingsplaner, uppföljning av jobbsökandet, samt via platsförslag och platsanvisning verka för att vidga arbetssökandes sökområde och bidra till ökad geografisk och yrkesmässiga rörlighet. I detta ska vi särskilt beakta arbetskraftsbehov som uppstår vid stora företagsetableringar och företagsexpansioner (se mer under avsnitt 4.2.2).

### Förbättra stödet till arbetsgivare

Vårt stöd till arbetsgivare ska bidra både till att de hittar rätt kompetens att rekrytera och till att motverka långtidsarbetslöshet. Arbetsgivararbetet i myndigheten består av flera delar som ska samspela effektivt. Det handlar om ett kompetensförsörjningsarbete som görs i samverkan med övriga aktörer inom kompetensförsörjningsystemet, ett nationellt, lokalt och regionalt arbetsgivararbete som sker i egen regi, via upphandlade leverantörer och via digitala tjänster för arbetsgivare, samt nationella kommunikationsinsatser gentemot arbetsgivare. Under 2024 ska vi särskilt fokusera på att tydliggöra, stärka och utveckla det lokala och regionala arbetsgivararbetet med egen personal. Syftet ska vara att matcha och ta tillvara på kompetenser hos de arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden genom att bland annat främja en breddad rekrytering[[21]](#footnote-21).

Aktiviteter inom detta område ska leda till att vi uppnår målen:

* Öka antalet arbetssökande som tar del av arbetsnära insatser och särskilt prioritera de som står långt ifrån arbetsmarknaden (prestationsmål).
* Öka jämställdheten i nya beslut om insatser (prestationsmål).
* Bidra till en bättre matchning (resultatmål).

Nedan beskrivs mer om inriktning och prioriteringar för 2024 inom detta område.

#### Förstärkt stöd för att effektivt sammanföra långtidsarbetslösa med arbetsgivare

Under 2024 ska vi stärka det lokala och regionala arbetsgivararbete vi gör med egen personal i syfte att effektivt sammanföra arbetssökande med de arbetsgivare som söker arbetskraft. Detta arbete ska prioritera att matcha och ta tillvara på kompetensen hos arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden där stöd via upphandlad matchningstjänst inte bedöms som tillräckligt. Särskilt fokus ska vara på arbetssökande som varit utan arbete i 24 månader eller mer. En viktig del är att möjliggöra för fler arbetssökande att ta del av arbetsnära insatser i form av anställningsstöd och praktik (se mer i avsnitt 4.2.1). Arbetet ska baseras på evidensbaserade metoder för intensifierad matchning, kontakter med arbetsgivare och ackvirering[[22]](#footnote-22). En del i detta är mer proaktiva kontakter och utökade samarbeten med de arbetsgivare där det finns störst potential till anställningar eller arbetsnära insatser för arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden.

Genomförande av ovan ska följas upp avseende kostnader, antal deltagare och resultat i form av övergångar till arbete eller studier. Därtill är följande prioriterade områden under 2024 för att förbättra stödet till arbetsgivare:

* Fortsätta att förbättra och utöka arbetet med SIUS-programmet[[23]](#footnote-23) för att både öka antalet arbetssökande med funktionsnedsättning som tar del av stödet och andelen som når resultat av insatsen.
* Successivt växla över från introduktionsjobb till nystartsjobb eller andra arbetsnära insatser.
* Jobba proaktivt med kommunikation och kontakter gentemot arbetsgivare för att öka kännedom om och intresse för att anställa med stöd.
* Omhänderta inkommande order där arbetsgivare anmält intresse att anställa med stöd. Vi ska ha så korta ledtider som möjligt från att arbetsgivare anmäler intresse att anställa med stöd till beslut om anställningsstöd. Vi ska också fortsätta förbättra precision och kvalitet i processen så att andelen av order som övergår till faktisk anställning ökar.
* Säkra att våra arbetsgivarkontakter samordnas med och kompletterar den matchning och de arbetsgivarkontakter som leverantörer och andra aktörer på arbetsmarknaden genomför. Vi behöver också jobba löpande med information och samarbete för att via leverantörer öka användningen av praktik och nystartsjobb.
* Kartlägg och analysera företags behov av förenklingar och utifrån det genomföra åtgärder som underlättar företags kontakter med myndigheten samtidigt som riskerna för felaktiga utbetalningar och brottslighet minimeras[[24]](#footnote-24).

#### Kompetensförsörjning och livslångt lärande

Arbetsförmedlingen ska bidra till en förbättrad kompetensförsörjning och kompetensutveckling i hela landet. Särskilt viktigt under 2024 är att utveckla vårt arbete med att främja yrkesmässig och geografisk rörlighet, tillvarata potentialen i europeiska samarbeten och Eures-uppdraget samt utveckla våra processer för att jobba med större företagsetableringar, bland annat via den nationella samordningsfunktionen för stora företagsetableringar och kansliet för omvandling och matchning i norr.

I arbetet med att skapa förutsättningar för en förbättrad kompetensförsörjning jobbar vi tillsammans med andra myndigheter, arbetsmarknadens parter, branschorganisationer, arbetsgivare och andra aktörer inom kompetensförsörjningsystemet på nationell och regional nivå. Vi ska under 2024 bidra till att utveckla systemet för kompetensförsörjning genom att ta större ansvar för samarbeten till exempel genom vårt arbete med Technical Support Instrument (TSI) [[25]](#footnote-25). Vi ska också fortsätta att bidra till utvecklingen av digitala ekosystem i samspel med Myndigheten för digital förvaltning (Digg) [[26]](#footnote-26) och EU:s arbete med dataområden med fokus på samverkan kring datadelning och gemensamma begreppsstrukturer. Syftet är att skapa förutsättningar för myndigheter och andra aktörer att skapa och tillhandahålla digitala tjänster som stärker individers ställning på arbetsmarknaden och bidrar till att kompetensbehov tillgodoses.

Vi ska också utveckla och tillgängliggöra data och digital information som kan användas för utveckling av träffsäkra tjänster för exempelvis validering, vägledning, matchning och analyser/prognoser.

### Förbättra vårt kontrollarbete och kvaliteten i vår ärendehandläggning

Vi ska ha en effektiv och rättssäker hantering av ärenden och en god och likvärdig service. En förutsättning för detta är en stark förvaltningskultur baserat på den statliga värdegrunden och goda möjligheter till lärande och kompetensutveckling. Under 2024 ska vi särskilt prioritera att motverka bidragsbrott och öka andelen korrekta utbetalningar. Det ska ske genom en handläggning där vi gör rätt från början och ett mer samordnat och effektivt kontrollarbete.

Aktiviteter inom detta område ska leda till att vi uppnår målen:

* Förbättra vårt kontrollarbete och den rättsliga kvaliteten i vår ärendehandläggning (prestationsmål).
* Öka andelen korrekta utbetalningar (resultatmål).

Nedan beskrivs mer om inriktning och prioriteringar för 2024 inom detta område.

#### Kvalitet i ärendehandläggning[[27]](#footnote-27)

Att fatta rätt beslut på kvalitativa underlag är grundläggande för att minimera felaktiga utbetalningar. När det gäller vår ärendehandläggning ska fokus vara på att se till att vi har system, riktlinjer och processer som gör det lätt att göra rätt. Vi ska följa beslutade processer och ha en regelbunden uppföljning av kvalitet med återkoppling och fokus på lärande och förbättringar. Vi ska också fortsätta med riktade verksamhetsnära stödinsatser utifrån regionala och lokala behov. Under 2024 ska vi även se över metod och verktyg för att bättre mäta och följa upp korrekta utbetalningar.

#### Kontrollarbetet[[28]](#footnote-28)

För att säkra regelefterlevnad och korrekta utbetalningar genomför myndigheten flera olika typer av kontroller av både arbetsgivare, arbetssökande och leverantörer. Särskilt viktigt är det att motverka välfärdsbrottslighet och arbetslivskriminalitet. Under 2024 ska vi stärka samordningen av vårt arbete avseende kontroller och felaktiga utbetalningar. Genom bättre samordning samt riskbaserade och systematiska kontroller ska vi uppnå en hög effektivitet i kontrollarbetet. Vi ska också öka antalet leverantörsgranskningar och fysiska kontrollbesök. Därtill ska vi genomföra nödvändiga förberedelser för samarbete med den kommande Utbetalningsmyndigheten.

#### Upprätthåll en god tillgänglighet och effektivare kundkontakter

Som myndighet har vi ett serviceansvar och det ska vara möjligt för arbetsgivare och arbetssökande att med en rimlig väntetid komma i kontakt med myndigheten. Tillgänglighet handlar också om att få sitt ärende hanterat på ett effektivt sätt. Utöver det handlar tillgänglighet om tillgänglighet för alla. All information från oss som myndighet ska vara lätt att förstå och ta till sig.

När det är möjligt och relevant ska vi möta arbetsgivare och arbetssökandes behov med digital självservice. För att kunna ge en sammanhållen leverans av stöd och insatser till arbetssökande och arbetsgivare behöver vi ha ett väl fungerande samspel mellan våra kanaler. Under 2024 prioriterar vi särskilt förbättringar för att så tidigt som möjligt lösa arbetsgivare och arbetssökandes ärenden och minimera onödig administrativ hantering för att flytta ärenden mellan olika kanaler och funktioner. Därtill ska vi förenkla och förbättra kommunikationen om myndighetens kontaktvägar för att minska onödig efterfrågan på personlig kontakt.

## Inriktning för det förutsättningsskapande arbetet

En tydlig ledning och styrning, hållbar arbetsmiljö och förmåga till kompetensförsörjning samt en stabil och effektiv IT-drift är viktiga förutsättningar för att vi ska nå våra mål. Under 2024 kommer det vara särskilt viktigt att de nödvändiga besparingarna genomförs utan att vi tappar fokus på våra viktigaste prestationer och resultat. Därtill behöver vi stärka vår förmåga inom området säkerhet och beredskap. Nedan beskrivs inriktningen 2024 för det förutsättningsskapande arbetet.

### En tydlig och effektiv ledning och styrning[[29]](#footnote-29)

Vi ska ha en tydlig ledning och styrning som ger förutsättningar för samsyn om uppdraget där alla delar av organisationen aktivt bidrar till myndighetens måluppfyllnad. Det är en grundförutsättning för tillit, goda resultat och hållbar arbetsmiljö. Myndighetens styrmodell[[30]](#footnote-30) anger ramarna för hur styrningen ska genomföras. Med förhållningssättet tillitsbaserad styrning och ledning och vår inriktning för medarbetarskap och chefskap skapar vi förutsättningar för goda prestationer, delaktighet, samarbete, lärande och utveckling. Vår styrning och ledning ska främjare en starkare gemensam kultur och ett ökat samarbete mellan organisationens olika delar. Ett medel för att understödja detta är att stärka den tvärfunktionella samordningen i verksamhetsplaneringen

Under 2024 är det särskilt viktigt att vi hanterar nödvändiga besparingar utan att tappa fokus på våra viktigaste prestationer och resultat. För detta krävs tydliga prioriteringar på alla nivåer för att öka andelen tid som läggs på direkt stöd till kunder och de uppgifter som har starkast koppling till våra uppsatta mål för året. Vi ska också se över och uppdatera de tidsstudier vi har för de ärenden där vi idag lägger mest resurser och i samband med detta se över hur vi genom förenklingar, prioriteringar och justeringar i arbetssätt kan minska tidsåtgången per ärende. Därtill ska vi stärka och förbättra vår lednings- och styrningskommunikation.

### Attraktiv arbetsgivare

#### Behålla, utveckla och attrahera kompetens

Under 2024 är vårt fokus främst på att behålla- och utveckla befintlig kompetens inom myndigheten. Särskilt viktigt är det att säkra myndighetens fortsatta attraktivitet, verksamhetskritiska kompetenser och möjliggöra lärande och utveckling. Detta gör också att vi stärker vårt arbetsgivarvarumärke och uppfattas som en attraktiv arbetsgivare. Insikter om vad som skapar engagemang och förutsättning för medarbetare att utvecklas ska ligga till grund för vår ledning och styrning.

#### Systematiskt arbetsmiljöarbete

För att nå goda resultat och vara en attraktiv arbetsgivare krävs ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Detta är särskilt viktigt när myndigheten behöver genomföra besparingar och hitta möjligheter till effektiviseringar. Vi ska därför fortsätta att systematiskt verka för en hållbar och hälsosam arbetsmiljö, med särskilt fokus på att följa den kognitiva arbetsbelastningen. Det sker genom att kontinuerligt följa upp arbetsmiljön och arbeta proaktivt för att skapa en tillitsfull, inkluderande och utvecklande arbetsplats.

### Stabil och effektiv IT-drift

En säker och stabil IT-drift är en viktig förutsättning för att möjliggöra en hög produktionskapacitet i myndigheten. Vi ska under 2024 fortsätta vårt systematiska arbete för att minska antalet incidenter och minimera de negativa effekterna som kan uppstå vid driftsproblem.

### Säkerhet och samhällsviktig verksamhet[[31]](#footnote-31)

#### Beredskapsmyndighet

Som statlig myndighet ska vi ha en god förmåga att hantera vårt uppdrag även vid fredstida krissituationer. Det innefattar att identifiera samhällsviktig verksamhet samt analysera, bedöma och åtgärda hot, risker och sårbarheter som kan påverka myndighetens förmåga att bedriva den samhällsviktiga verksamheten.

Som beredskapsmyndighet ska vi ha förmåga att inför och vid höjd beredskap säkra arbetet med uppgifter som är av betydelse för totalförsvaret, utbetalning av ersättningar till enskilda och anvisning till arbete under allmän tjänsteplikt. Vi ska samverka med både näringsliv och offentlig verksamhet samt delta i nationella övningar och scenarioplaneringar.

#### Säkerhet

Myndighetens säkerhetsarbete behöver stärkas. Under 2024 ska vi tydliggöra uppdrag, ansvar, roller och former för hur säkerhetsarbetet ska styras och samordnas i myndigheten. Därtill behöver vi etablera en modell för informationssäkerhetsklassning och fortsätta förbättra det systematiska och riskbaserade informationssäkerhetsarbetet.

# Utveckla verksamheten

Vårt utvecklingsarbete ska skapa bättre förutsättningar för myndigheten att klara uppdrag och mål på längre sikt. Utgångspunkten är myndighetens strategiska inriktning med dess fem fokusområden. De utvecklingsaktiviteter som ska prioriteras framåt ska vara sådana som innebär:

1. Ökad behovsanpassning och förbättrat stöd till sökande som står långt från arbetsmarknaden.
2. Effektivisering med fokus på att frigöra tid för stöd till arbetssökande med större behov, samt möjliggöra besparingar.
3. Annan verksamhetskritisk utveckling[[32]](#footnote-32) till exempel sådant som rör grundläggande säkerhet samt förutsättningar för hantering av nya uppdrag.

Nedan anges myndighetens utvecklingsmål för de kommande tre åren samt prioriterade förflyttningar och utvecklingsaktiviteter för 2024. I bilaga 2 Förändringsplan 2024–2026 finns en mer utförlig beskrivning av inriktning, förutsättningar och prioriterade förflyttningar för helheten i myndighetens utvecklingsarbete de kommande åren.

## Utvecklingsmål 2024-2026

Utifrån den strategiska inriktningen har ett antal utvecklingsmål med indikatorer[[33]](#footnote-33) tagits fram som ska vara vägledande för myndighetens utvecklingsarbete 2024-2026. Genom att uppnå utvecklingsmålen ska vi möjliggöra för ett mer effektivt genomförande av vårt uppdrag.

Tabell . Målbild för de strategiska fokusområdena och utvecklingsmål 2024-2026.

|  |  |
| --- | --- |
| Målbild för de strategiska fokusområdena | Utvecklingsmål 2024–2026 |
| **Enhetlig syn på och uppfattning om myndighetens roll och uppdrag:** Synen på och uppfattningen om Arbetsförmedlingens uppdrag och roll i samhället är faktabaserad och i hög grad överensstämmande mellan olika aktörer. | Vi har ökat samsynen internt om vår roll, vårt uppdrag och vår långsiktiga inriktning.  Arbetsgivare, arbetssökande och samarbetspartners upplever oss som tydliga och förväntningarna på oss överensstämmer väl med myndighetens uppdrag och leverans.  Allmänheten har ett ökat förtroende för myndigheten |
| **Den moderna och effektiva myndigheten:** Arbetsförmedlingen utvecklas kontinuerligt i en tydlig riktning där ny teknik och digitalisering är centrala för enhetlighet, effektivitet och rättssäkerhet så att mål och resultat kan nås. | Vi har fullföljt övergången till systemstöd som möjliggör ett ärendeindelat 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 flöde, behov och interaktioner med Arbetsförmedlingen och leverantörer.  Vi har förbättrat vår förmåga att utöva effektiv kontroll av arbetssökande, arbetsgivare och leverantörer |
| **Arbetsförmedlingen – en myndighet till och tillgänglig för alla:** En kundorienterad och likvärdig service samt förtroendefull samverkan formas med hänsyn till olika förutsättningar och behov. Digital självservice kompletteras med personlig service på distans och/eller lokala fysiska möten. | Vi löser fler av arbetsgivare och arbetssökandes ärenden tidigt i processen och vi lägger mindre tid på administrativ överflyttning av ärenden mellan funktioner.  Vi har förbättrat utbud av och tillgänglighet i våra digitala tjänster och detta har frigjort utrymme att ge mer personligt stöd till de arbetsgivare och arbetssökandes som har större behov. |
| **Arbetsförmedlingen navet i ett system med många aktörer:** Arbetsförmedlingen utgör navet i det arbetsmarknadspolitiska systemet genom att tillhandahålla data, information, samt övrig förutsättningsskapande infrastruktur för olika aktörer, i syfte att säkerställa en väl fungerande arbetsmarknad. | Vi har ett effektivt informationsutbyte och ett väl fungerande partnerskap med leverantörer, kommuner och andra aktörer.  Vi har säkrat en bredd av insatser som är effektiva och möter varierande behov hos arbetssökande och arbetsgivare.  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 |
| **En tillitsfull, inkluderande och utvecklande arbetsplats:** Det finns ett engagemang och en stolthet att jobba vid Arbetsförmedlingen där tillit kännetecknar medarbetar- och chefskapet, individens insatser gör skillnad och kan kopplas till en gemensam väg framåt. | Det finns högt engagemang hos medarbetare och chefer.  Vi är en attraktiv arbetsgivare och vi har en hälsosam och hållbar arbetsmiljö.  Vi har en träffsäker och flexibel kompetensförsörjning och jobbarkitekturens nyttor möjliggör effektiva och rättssäkra arbetssätt.  Vi har goda förutsättningar för och arbetar aktivt med lärande på individ, grupp och organisationsnivå.  HR-processer är ändamålsenliga och effektiva. |

## Prioriterade förflyttningar 2024

Myndighetens viktigaste utvecklingsaktiviteter samlas i ett antal förflyttningar som ska leda till att vi når målen ovan. I tabellen nedan beskrivs planerad utveckling inom de förflyttningar som under 2024 kommer ha särskilt hög prioritet. Detta eftersom de bedöms ha störst effektiviseringspotential samtidigt som de är förutsättningsskapande för andra förflyttningar.

Tabell . Prioriterade förflyttningar 2024.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Särskilt prioriterad förflyttning 2024 | Huvudsakligt innehåll 2024 | Samordnings-ansvarig |
| **Fastställ och implementera tydliga, enkla och gemensamma processer för hantering av kundärenden** | Etablera en processförvaltning för myndighetens kundrelaterade kärnprocesser som tydliggör ansvar för utveckling och förvaltning av processer.  Utveckla och fastställ nationella processer för arbete med de särskilda insatserna (inklusive kompletterande bedömning) och Arbetsmarknadsutbildning. Görs som del i att flytta över handläggning till BÄR (se nedan). Syftet är att förenkla och effektivisera processerna. | VO lokal arbetsmarknad och VO direkt |
| **Fullfölj övergång till ny besluts- och ärendehantering och öka automatisering av handläggning** | Utveckling för att möjliggöra handläggning i BÄR av de särskilda insatserna och etableringsjobb, samt påbörja viss utveckling för handläggning av AUB. | VO IT |
| **Utveckling för ökad tillgång till kvalitetssäkrad data och bättre operativ uppföljning** | Utveckling som säkerställer inhämtning, lagring och tillgängliggörande av kvalitetssäkrat data för olika tillämpningar.  Utveckla funktionaliteter för bättre operativ uppföljning  Fortsatt utveckling för att separera den statistiska databasen från den operativa för att möjliggöra rättssäker operativ uppföljning i verksamheten.  Beskriv och prioritera verksamhetsbehov av data för att säkra möjligheter till operativ uppföljning i kommande utveckling. | VO IT |
| **Utveckla kunskapsbaserade, datadrivna modeller för bedömningar och segmentering av arbetsgivare och arbetssökande** | Inför bredare användning av nuvarande bedömningsstöd som grund för bland annat segmentering och produktionsplanering.  Färdigställ och inför modell som stöd för urval och bedömning av behov av insatser (knyter an till ovan).  Utveckla metod för att utifrån tillgänglig data identifiera arbetsgivare där det finns potential till att möjliggöra fler anställningar med stöd. | VO lokal arbetsmarknad och VO Direkt |
| **Inför ny modell för styrning av utvecklingsverksamheten** | Implementering av den beslutade modellen för styrning av myndighetens utveckling.  Inför ett ändamålsenligt system för tidsredovisning som grund för produktionsplanering och uppföljning av produktivitet. | Styrning och uppföljning |

# Myndighetens risker

Myndigheten har identifierat sex väsentliga risker inför 2024, se tabellen nedan. Till dessa finns analys av orsaker och konsekvenser samt planerade riskåtgärder för att hantera risken. Se mer i bilaga 6. Utöver dessa risker finns fyra identifierade arbetsmiljörisker, se bilaga 7.

Tabell . Sammanfattning av väsentliga risker inför 2024.

|  |  |
| --- | --- |
| Risk | Riskvärde |
| Risk att kvalitén i ärendehandläggning, inklusive bedömningar och beslutsmotiveringar mot arbetssökande och arbetsgivare, inte uppfyller kraven i lagar och förordningar. | 8 (sannolikhet 2\*konsekvens 4) |
| Risk att myndigheten inte kan säkerställa kontinuitet i kritisk verksamhet vid avbrott/incidenter. | 8 (sannolikhet 2\*konsekvens 4) |
| Risk att myndigheten brister i förmågan att prioritera, genomföra och hämta hem effekter av våra större utvecklingsaktiviteter. | 12 (sannolikhet 3\*konsekvens 4) |
| Risk att marknaden för arbetsmarknadstjänster och subventionerade anställningar systematiskt utnyttjas i brottsliga syften. | 9 (sannolikhet 3\*konsekvens 3) |
| Risk att myndigheten inte kan säkerställa en rättssäker hantering av data för operativ uppföljning | 12 (sannolikhet 4\*konsekvens 3) |
| Risk för brister i kvalitet och effektivitet i våra upphandlade tjänster. | 9 (sannolikhet 3\*konsekvens 3) |

# Bilagor

Bilaga 1 Medelstilldelning 2024

Bilaga 2 Förändringsplan 2024 – 2026

Bilaga 3 Portföljplanering – innehåll i myndighetens portföljer för verksamhetsutveckling med IT-innehåll

Bilaga 4 Strategisk programmix – grund för produktionsplanering och styrning av insatser

Bilaga 5 Mer om mål, mått och uppföljning av verksamhetsplanen

Bilaga 6 Riskanalys

Bilaga 7 Riskbedömning av arbetsmiljörisker

1. Vilket inkluderar arbetssökande med funktionsnedsättning. En stor del av de arbetssökande som är eller riskerar långtidsarbetslöshet är också utomeuropeiskt födda, har kort utbildning och/eller är över 55 år. [↑](#footnote-ref-1)
2. Med effektivitet avses relationen mellan resultat, kvalitet och de resurser som myndigheten har till sitt förfogande. Bättre resultat och kvalitet med samma resurser, eller samma resultat och kvalitet med mindre resurser innebär ökad effektivitet. Resultaten definieras utifrån det uppdrag myndigheten har. Definitionen utgår från Ekonomistyrningsverkets syn på effektivisering, se mer här: [Effektivisering - Ekonomistyrningsverket (esv.se)](https://www.esv.se/press-och-publicerat/publikationer/2019/stod-for-effektivisering/). [↑](#footnote-ref-2)
3. Det kan exempelvis gälla sådant som rör grundläggande säkerhet och förutsättningar för hantering av nya uppdrag såsom beredskapsmyndighet och utbetalningsmyndighet. [↑](#footnote-ref-3)
4. Se mer i [Förordning (2022:811) med instruktion för Arbetsförmedlingen](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2022811-med-instruktion-for_sfs-2022-811) och [Förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2000628-om-den_sfs-2000-628) [↑](#footnote-ref-4)
5. Se mer om myndighetens [Regleringsbrev 2024](https://www.esv.se/statsliggaren/regleringsbrev/Index?rbId=24162) [↑](#footnote-ref-5)
6. Se [regerings hemsida](https://www.regeringen.se/regeringsuppdrag/2022/03/uppdrag-till-arbetsformedlingen-att-minska-langtidsarbetslosheten/) [↑](#footnote-ref-6)
7. Särskilda insatser är ett samlingsbegrepp som innefattar insatserna: Lönebidrag, Offentlig skyddad anställning, Trygghetsanställning, Utvecklingsanställning, Lönebidrag för utveckling i anställning hos Samhall. [↑](#footnote-ref-7)
8. Se mer i [Arbetsmarknadsutsikterna hösten 2023: Af-2023/0117 0172](https://arbetsformedlingen.se/statistik/analyser-och-prognoser/arbetsmarknadsprognoser/arbetsmarknadsutsikterna-hosten-2023) och Arbetsförmedlingens omvärldsrapport 2023: Af-2023/0002 2536. [↑](#footnote-ref-8)
9. Ser mer i [Arbetsförmedlingens omvärldsrapport för 2023](https://arbetsformedlingen.se/statistik/analyser-och-prognoser/analys-och-utvardering/omvarldsrapport-2023) - diarienummer: Af-2023/0002 2536 [↑](#footnote-ref-9)
10. Målnivåerna innebär därmed att Arbetsförmedlingens bidrag till omsättningen ska behållas eller öka när det gäller de arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden. [↑](#footnote-ref-10)
11. Med arbetsnära insatser avses här praktik, lönebidragen, nystartsjobb, etableringsjobb och arbetsmarknadsutbildning. Stå långt ifrån arbetsmarknaden definieras som arbetssökande som utifrån det statistiska bedömningsstödet har en låg förväntad jobbchans [↑](#footnote-ref-11)
12. Nytt mått och därmed saknas ännu utfall för 2023. [↑](#footnote-ref-12)
13. I form av forskning, utvärdering och beprövad erfarenhet [↑](#footnote-ref-13)
14. Utifrån det statistiska bedömningsstödet bedöms cirka 30 – 40 procent av de nyinskrivna ha en jobbchans på över 50 procent, vilket innebär att de står för nära arbetsmarknaden för att vara aktuella för beslut om matchningstjänst. Cirka en tredjedel av alla som skriver in sig som arbetssökande på Arbetsförmedlingen under ett år lämnar för ett arbete utan stöd inom tre månader efter inskrivning. De som snabbt går till arbete är i huvudsak personer med utbildning och som kommer från ett arbete eller från studier. [↑](#footnote-ref-14)
15. Utifrån det statistiska bedömningsstödet bedöms cirka hälften av de kvarstående arbetssökande ha en jobbchans på under 15 procent, vilket innebär att de står för långt ifrån arbetsmarknaden för att tillgodogöra sig en matchningstjänst. [↑](#footnote-ref-15)
16. Se Arbetsförmedlingens plan för att öka utrikes födda kvinnors inträde på arbetsmarknaden Af-2022/0046 3693. [↑](#footnote-ref-16)
17. Inom detta område finns också en identifierad risk med riskåtgärder: *Risk för brister i kvalitet och effektivitet i våra upphandlade tjänster*. Se mer i bilaga 6. [↑](#footnote-ref-17)
18. Jobbspår är en metod som kombinerar ordinarie insatser hos Arbetsförmedlingen och kommuner för att möta arbetsgivarnas rekryteringsbehov med arbetskraft som de har svårt att finna. Det är kompetensbehovet hos arbetsgivaren, i kombination med arbetssökande förutsättningar att möta dessa kompetenskrav med stöd av insatser som styr innehållet i ett jobbspår. Ett lokalt jobbspår innehåller därför oftast en paketering av utbildning och/eller insatser som gör arbetssökande anställningsbara hos en arbetsgivare. Jobbspår bygger på kedjor av insatser som löper i varandra i en följd utan onödiga ställtider eller osäkerhet om nästa steg. Målgruppen är personer som står långt från arbetsmarknaden och bedöms ha behov av ett fördjupat stöd. [↑](#footnote-ref-18)
19. Se mer [här om överenskommelsen med Samhall](https://start.arbetsformedlingen.se/download/18.23febbbf1830cb0332edf3/1663672101272/nationell-overenskommelse-samverkan-arbetsformedlingen-samhall.pdf) [↑](#footnote-ref-19)
20. Projekten kan bland annat finansieras via ESF+. Projekten ska komplettera de insatser vi har upphandlat, dvs. riktas till behov som inte bedöms kunna mötas effektivt med en tjänst som vi har upphandlat. [↑](#footnote-ref-20)
21. Med breddad rekrytering menas här när arbetsgivare breddar sin syn på lämpliga kandidater för att få ett större urval och möjliggöra matchning av arbetssökande som av olika skäl står längre ifrån arbetsmarknaden. Det kan exempelvis handla om att sänka de formella kvalifikationskraven. Ett bredare och mer inkluderande urval av kandidater kan tillsammans med ökat fokus på generella/informella kompetenser bidra till en bättre och mer hållbar matchning. Breddad rekrytering är därmed ett perspektiv på att kompetensförsörjningsbehov kan lösas genom att ha en bredare syn på vilka kandidater som kan komma i fråga, för att hitta rätt person för arbetsuppgiften. [↑](#footnote-ref-21)
22. Se mer om gemensamma faktorer i [effektiva matchningsinsatser för arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden](https://www.nationalekonomi.se/old/public_html/sites/default/files/2023/08/51-5-jhepomr.pdf) i artikel från 2023 i tidskriften ekonomisk debatt. [↑](#footnote-ref-22)
23. SIUS = särskild stödperson för introduktions- och uppföljningsstöd. [↑](#footnote-ref-23)
24. Se mer i uppdrag 7 i Arbetsförmedlingens regleringsbrev 2024 [↑](#footnote-ref-24)
25. Technical Support Instrument (TSI) är EU-program som tillhandahåller skräddarsydd teknisk expertis till EU:s medlemsstater för att utforma och genomföra reformer. [↑](#footnote-ref-25)
26. Sker inom ramen för ENA som avser Sveriges digitala infrastruktur. Myndigheten för digital förvaltning (Digg) leder arbetet med att etablera en förvaltningsgemensam digital infrastruktur för att information ska kunna utbytas på ett säkert och effektivt sätt. [↑](#footnote-ref-26)
27. Inom detta område finns också en identifierad risk med riskåtgärder: *Risk att kvaliteten i bedömningar, dokumentation och beslutsmotiveringar inte når up till kraven i lagar och förordningar*. Se mer i bilaga 6. [↑](#footnote-ref-27)
28. Inom detta område finns också en identifierad risk med riskåtgärder: *Risk att marknaden för arbetsmarknadstjänster och subventionerade anställningar systematiskt utnyttjas i brottsliga syften*. Se mer i bilaga 6. [↑](#footnote-ref-28)
29. Inom detta område finns också två identifierade risker med riskåtgärder: *Risk att myndigheten brister i förmågan att prioritera, genomföra och hämta hem effekter av våra större utvecklingsaktiviteter* och *Risk att myndigheten inte kan säkerställa en rättssäker hantering av data för operativ uppföljning.* Se mer i bilaga 6. [↑](#footnote-ref-29)
30. Se mer om styrmodellen här: [Så styrs Arbetsförmedlingen | Intranätet (arbetsformedlingen.se)](https://start.arbetsformedlingen.se/var-myndighet/ledning-och-styrning/sa-styrs-arbetsformedlingen/) [↑](#footnote-ref-30)
31. Inom detta område finns har myndigheten en identifierad risk med riskåtgärder: *Risk att myndigheten inte kan säkerställa kontinuitet i kritisk verksamhet vid avbrott/incidenter*. Se mer i bilaga 6. [↑](#footnote-ref-31)
32. Det kan exempelvis gälla sådant som rör grundläggande säkerhet och förutsättningar för hantering av nya uppdrag såsom beredskapsmyndighet och utbetalningsmyndighet. [↑](#footnote-ref-32)
33. För indikatorer för uppföljning av utvecklingsmålen samt mer utförlig beskrivning av hur utvecklingsmålen ska bidra till att vi kan utföra vårt uppdrag effektivare se bilaga 5 i myndighetens verksamhetsplan 2024. [↑](#footnote-ref-33)