# Sammanställning av mått och uppföljning av verksamhetsplanens genomförande

## 1. Struktur för uppföljningen

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

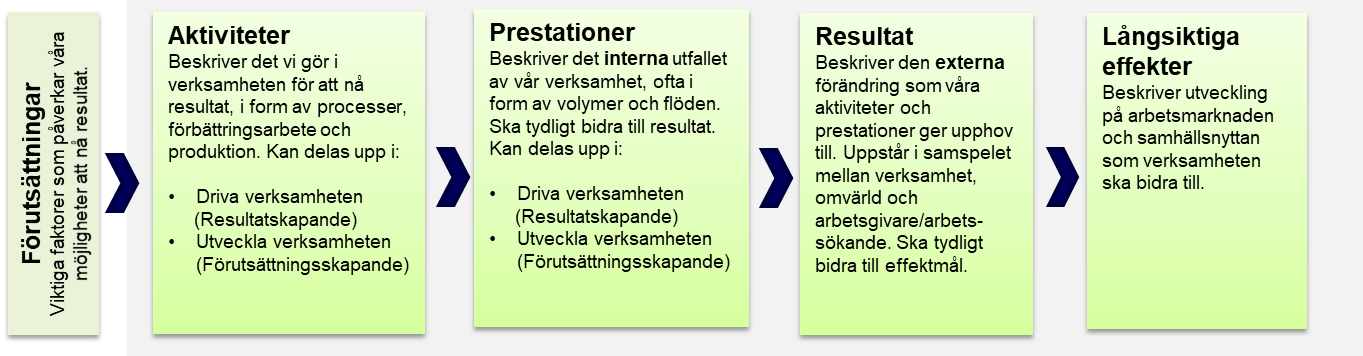
Uppföljningen av myndighetens verksamhetsplan består av tre delar:

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

Strukturen för myndighetens planering och uppföljning bygger på en så kallad effektkedja där aktiviteter, prestationer och resultat ska relateras till varandra med tydlig koppling mot de långsiktiga effekter som verksamheten ska bidra till (se bilden nedan). Kopplingarna mellan de olika delarna ska baseras på aktuell kunskap och erfarenhet om hur resultat och effekter bäst nås. För de viktigaste prestationerna och resultaten sätts mål, mått och målnivåer (se avsnitt 2). Därtill finns kompletterande mått för att följa och analysera andra viktiga delar i verksamhetsplanen (se avsnitt 3)[[1]](#footnote-1). För de områden där enskilda mått inte räcker för en ändamålsenlig uppföljning kommer ett antal bredare och djupare analyser att genomföras under året (se avsnitt 4).

Mål, mått och målnivåer

Kompletterande mått och fördjupade analyser



## 2 Mått för uppföljning av myndighetens prestations- och resultatmål

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Typ av mål** | **Mål** | **Mått** | **Kopplingar effektkedjan och motivering** |
| **Resultat** | Motverka en ökad långtidsarbetslöshet bland kvinnor och män. | Omsättning till arbete eller studier för arbetssökande som varit utan arbete mer än 24 månader.  Omsättning till arbete eller studier för arbetssökande som varit utan arbete mellan 12 – 24 månader.  Omsättning till arbete eller studier för arbetssökande som varit utan arbete mellan 6 – 12 månader. | Långtidsarbetslösheten kan minskas både genom att utflödet från långtidsarbetslöshet ökar (bryta) och genom att inflödet till långtidsarbetslöshet minskar (förhindra). Resultatmåtten speglar bägge dessa perspektiv och lyfter även fram gruppen av arbetssökande som varit utan arbete 24 månader eller mer.  Arbetsförmedlingen kan påverka dessa resultat genom att förstärka och förbättra stöd och insatser till arbetssökande som är eller riskerar långtidsarbetslöshet. |
| Upprätthålla en hög andel arbetssökande kvinnor och män med funktionsnedsättning påbörjar arbete eller studier. | Omsättning till arbete eller studier för arbetssökande med funktionsnedsättning. | Verksamheten för arbetssökande med funktionsnedsättning är en central del i att prioritera de arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden. Arbetsförmedlingen påverkar framförallt genom de särskilda insatserna för arbetssökande med funktionsnedsättning. |
| Öka andelen kvinnor och män som påbörjar studier. | Omsättning till studier för alla inskrivna arbetssökande (ska kunna beskrivas och brytas ner på olika utbildningsnivåer). | Att öka utbildningsnivån bland arbetssökande är viktigt för att bidra till ökad omställningsförmåga, kompetensförsörjning och förbättrad matchning på arbetsmarknaden. Avsaknad av gymnasieutbildning är också en av de största riskfaktorerna för långtidsarbetslöshet. Arbetsförmedlingens påverkar genom vägledande och studiemotiverande insatser. Myndighetens verksamhet har störst betydelse för kortutbildade arbetssökande. |
| **Prestationer** | **Stöd och insatser till arbetssökande och arbetsgivare – volymer och precision för hög effekt** | | |
| Öka antalet som har en anställning med stöd eller nystartsjobb. | Antal deltagare i särskilda insatser för personer med funktionsnedsättning[[2]](#footnote-2)  Antal deltagare i introduktionsjobb  Antal deltagare i nystartsjobb  Antal nya beslut om praktik | Anställningsstöden är de viktigaste och mest effektiva insatserna för att bryta långtidsarbetslöshet. För att öka antalet som tar del av anställningsstöd behövs ett proaktivt och nära samarbete med arbetsgivare, samt effektiva processer för handläggning av beslut och tillsättning av platser. Särskilt viktig är processen för hantering av intresseanmälningar för att anställa med stöd. Praktik är en insats som ofta leder vidare till en anställning med stöd.  Volymerna följs upp och analyseras i relation till planerade volymer enligt utgiftsprognos. |
| Upprätthåll nuvarande antal deltagare i matchningstjänst. | Antal deltagare i matchningstjänster | Matchningstjänster är en viktig insats som passar en bred grupp av arbetssökande. De bidrar både till att förhindra och bryta långtidsarbetslöshet. Vid kommande lågkonjunktur bör matchningstjänsterna kunna användas tidigare och bredare än vid högkonjunktur.  Volymerna följs upp och analyseras i relation till planerade volymer enligt utgiftsprognos. |
| Upprätthåll nuvarande antal deltagare i arbetsmarknads-utbildning. | Antal deltagare i arbetsmarknadsutbildning | AUB är en viktig insats för förbättrad matchning genom ökade möjligheter till omställning och genom att arbetsgivare får den kompetens de efterfrågar. Den är också generellt en effektiv insats på lång sikt, särskilt för arbetssökande som står lite längre från arbetsmarknaden. Utbudet av platser i relation till inskrivna arbetssökandes behov och förutsättningar sätter ramarna för vilka volymer som är möjliga att nå.  Volymerna följs upp och analyseras i relation till planerade volymer enligt utgiftsprognos. |
| Öka jämställdheten och jämlikheten i vår användning av insatser | Andel nybeslut särskilda insatser som går till kvinnor  Andel nybeslut introduktionsjobb som går till kvinnor  Andel nybeslut nystartssjobb som går till kvinnor  Andel nybeslut matchningstjänster som går till kvinnor  Andel nybeslut AUB som går till kvinnor | Att jämställdhetsintegrera verksamheten och verka för en minskad könssegregering på arbetsmarknaden är viktiga uppdrag för myndigheten. Fokus för styrningen ska vara på de viktigaste insatserna och nya beslut, där våra möjligheter att påverka är mest tydlig och direkt. |
| Öka antalet som efter anvisning söker en reguljär utbildning. | Antal anvisningar till att söka reguljära studier.  Andel som efter anvisning har sökt en utbildning | Arbetsförmedlingen kan bidra till fler övergångar till studier genom ett systematiskt arbete med att motivera och anvisa till studier. En förutsättning är en god samverkan med kommuner och att anvisningarna följs upp. |
| **Kontrolluppdrag, kvalitet i ärendehandläggning och felaktiga utbetalningar** | | |
| Förstärk stödet till arbetssökande som står längst ifrån arbetsmarknaden. | Andel av arbetssökande som står längst ifrån arbetsmarknaden som deltar i en lämplig insats[[3]](#footnote-3) (ska kunna delas upp i vilka insatser de arbetssökande tar del av). | Arbetsförmedlingen ska säkra en bredd av insatser som möter varierande behov. Myndighetens stöd och insatser har störst betydelse för de arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden. Särskilt fokus ska vara på att säkerställa insatser till de arbetssökande som bedöms stå för långt ifrån arbetsmarknaden för att vara aktuella för en matchningstjänst. För denna grupp är det särskilt viktigt med arbetsnära insatser.  Fördelningen av insatser analyseras och en bedömning görs av i vilken utsträckning insatserna möter de behov som finns. |
| Säkerställ att kontrollen av arbetssökande[[4]](#footnote-4) möjliggör en förbättrad matchning, särskilt för de som står långt från arbetsmarknaden. | Genomsnittligt antal sökta arbeten för långtidsarbetslösa (utan arbete mer än 12 månader) och arbetssökande som riskerar långtidsarbetslöshet (utan arbete mer än sex månader). | Att upprätthålla en hög sökaktivitet och minska andelen lågaktiva arbetssökande möjliggör förbättrad matchning, och bidrar till ökade övergångar till arbete. Kontrollfunktionen är också en viktig del i myndighetens grunduppdrag. |
| Öka kvalitet\* i ärendehandläggning och minska felaktiga utbetalningar | Andel kvalitetsgranskade arbetsgivarsstöd[[5]](#footnote-5) utan avvikelse  Andel kvalitetsgranskade stöd till arbetssökande[[6]](#footnote-6) utan avvikelse.  Öka antalet underrättelser gällande misstanke om felaktiga utbetalningar. | Hög kvalitet i ärendehandläggning är viktigt för att säkra rättssäkerhet och effektivitet. Det är även viktigt för allmänhetens förtroende för myndigheten och för att minska felaktiga utbetalningar. Granskningar av ärenden görs kvartalsvis som indikation på hur kvaliteten utvecklas.  Analys och åtgärder av granskningarna ska särskilt fokusera på de moment där brister ger de allvarligaste konsekvenserna för kund och genomförande av uppdraget, med särskilt fokus på hur det påverkar risken för felaktiga utbetalningar.  Resultat av särskilda interna och externa granskningar kommer också användas som komplement i bedömning av måluppfyllelse  Underrättelse om felaktiga utbetalningar är en viktig del i myndighetenssamverkan för att minska felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen |

\*Med kvalitet menas här att handläggning är fullständig och korrekt, att beslut som fattas har stöd i regelverket, samt att medborgare och kunder behandlas opartiskt och får den information de behöver.

## 3. Kompletterande mått för uppföljning och analys

|  |  |
| --- | --- |
| **Kompletterande mått** | **Motivering** |
| Andelen medarbetare som upplever att de är insatta i sina uppdrag, mål och prioriteringar  Andel medarbetare som upplever att de känner engagemang i arbetet  Andel medarbetare som upplever att de har rätt kompetens för sitt uppdrag  Andel medarbetare som upplever att de får återkoppling, uppskattning och stöd från sin närmaste chef. | Medarbetares tid, kompetens och engagemang är en grundläggande förutsättning för all verksamhet som myndigheten bedriver. De valda måtten ger sammantaget indikationer på hur arbetsmiljön utvecklas och hur väl ledning, styrning och kompetensplanering fungerar. Uppföljning och analys av detta ger underlag för att bedöma om tillräckliga och rätt aktiviteter inom området görs.  Uppföljning och analys av dessa görs genom Tema OSA-undersökning. Måtten följs genom tre index samt tre enskilda frågor.  Aktivitetsmått. |
| Antal anställda i olika funktioner  Extern rörlighet och avgångsorsaker  Faktiska resurser och orsaker till frånvaro. | Vår förmåga att rekrytera och behålla medarbetare är en grundförutsättning för all vår verksamhet. Måtten delas upp på olika funktioner och delar av verksamheten. De ger underlag som bidrar till analys och bedömning av hur vår arbetsmiljö och produktionskapacitet utvecklas. Antal anställda kan analyseras i relation till olika bemanningsmål kopplat till utrymme på 1:1 medel.  Aktivitetsmått. |
| Antal som tar del av SIUS  Antal inkomna IA-order, ledtider i processen och andel som leder till beslut om anställningsstöd.  Ledtider från inkommen ansökan till beslut om nystartsjobb. | Måtten avser viktiga delar i myndighetens arbetsgivararbete som har stor bäring på antal deltagare i anställningsstöd och resultat för arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden. Måtten bör följas och analyseras på myndighetsnivå och kan vid behov användas för styrning på underliggande nivåer.  Prestationsmått |
| Utbud av AUB-platser i relation till behov enligt utgiftsprognos och i relation till nyttjande. Fördelas per utbildningsinriktning/bransch. | Kännedom om utbud och nyttjande av AUB-platser är en viktig förutsättning för att veta vad som är de viktigaste hindren för ökade volymer.  Prestationsmått. |
| Resultat efter matchningstjänst – utifrån utbetald resultatersättning.  Resultat 90 dagar efter AUB. | Resultaten efter AUB och matchningstjänster är viktiga indikationer på kvaliteten i insatserna och i arbetssätten med urval, bedömning och uppföljning. De påverkas dock också mycket av den generella efterfrågan på arbetsmarknaden. Resultaten har varit förhållandevis höga och under 2023 bedöms fokus på ökade volymer vara viktigare. Men skulle resultaten sjunka väsentligt kan särskild styrning på området återigen bli aktuellt.  Resultatmått. |
| Felsignaler  Förhindrade felaktiga utbetalningar[[7]](#footnote-7)  Återkrav och återbetalda medel | Felsignaler, återkrav och förhindrade felaktiga utbetalningar ger indikationer på hur kontrollarbetet för att minska felaktiga utbetalningar fungerar. Utfallen behöver analyseras noggrant då de kan vara svårtolkade. De passar därför ej för direkt styrning.  Uppföljningen och analysen av måtten ska stödja arbetet med att motverka fel och öka kunskapen om hur processer kan utvecklas för att göra det enklare att göra rätt från början.  Prestationsmått. |
| Andel ändrade beslut vid omprövning | Andel ändrade beslut vid omprövning ger en indikation på kvalitet i handläggning. Utfallen kan behöva analyseras tillsammans med andra mått för att tydliggöra om orsaker till förändringar har att göra med kunders benägenhet att begära omprövningar eller att myndigheten fattar mer korrekta beslut.  Prestationsmått. |
| Service- och bemötandeindex  Svarstider i telefonin | Myndigheten ska säkerställa en service som är tillgänglig och i enlighet med de krav som ställs på likvärdig tillgång till service.  Service och bemötande index fångar arbetssökandes upplevelse av myndighetens service och bemötande. Det är en viktig aspekt att följa, men måttet är inte anpassat för direkt styrning  Svarstider i telefonen är en viktig aspekt av myndighetens tillgänglighet.  Prestationsmått. |
| Andel ärenden i BÄR  Användarupplevelse BÄR | Utveckling och införande av BÄR är en av myndighetens större investeringar. Måtten ger information om hur införandet går och i vilken utsträckning som systemet underlättar handläggning, samt vad som eventuellt behöver utvecklas.  Aktivitetsmått. |
| Koldioxidutsläpp från tjänsteresor i relation till antal årsarbetskrafter. | Myndigheten ska minska koldioxidutsläppen från tjänsteresor. Måttet visar på hur väl vi följer mötespolicy och beteenden och instruktioner kring resor. Det är också en indikation på hur miljömedveten myndigheten är. |
| Kundundersökningar till arbetsgivare och arbetssökande. | Undersökningarna mäter kundernas nöjdhet med stödet från myndigheten och deras kännedom om myndighetens olika tjänster och erbjudanden. Måtten ligger till grund för analyser av hur stöd och kommunikation kan utvecklas för att bättre möta behov. |

## 4. Uppföljning av aktiviteter och genomförande av fördjupade analyser

#### Uppföljning av aktiviteter

De utvecklingsaktiviteter som görs ska tydligt bidra till myndighetens resultat- och effektmål. Utvecklingsaktiviteter är dock ofta en del av ett långsiktigt arbete där resultat och effekter förväntas uppstå senare än under innevarande år.

Effektkedjan är grunden för uppföljning även av utvecklingsarbetet. Genomförande av aktiviteter och kostnadsutveckling följs upp och bedöms samlat i samband med resultatdialoger och de fördjupade uppföljningsrapporterna.

För myndighetens större strategiska utvecklingsinitiativ ska det tas fram nyttokalkyler där det framgår vilka effekter/nyttor som utvecklingen förväntas ge, samt hur detta ska följas upp.

#### Områden för fördjupade analyser

För att få en bra bild av utvecklingen inom vissa områden behövs en bredare och djupare analys med en blandning av mått och kvalitativ information. För dessa ska särskilda uppföljningar planeras och genomföras under 2022.

Teman för sådana särskilda uppföljningar är:

* **Likvärdighet i stöd och service, lokal närvaro och samverkan**. Viktiga aspekter att följa upp är resultatvariationer utifrån kluster, variationer i utbud av och deltagande i insatser i relation till behov, samt resultat av samverkan i form av övergångar till studier och arbete. Särskilt fokus bör vara på hur resultat och användning av insatser utvecklas i socioekonomiskt utsatta områden. Uppföljning av samverkan utgår ifrån lokala överenskommelser med kommuner och de gemensamma målsättningar som finns där.
* **Fördjupad analys av insatser till arbetssökande som står längst ifrån arbetsmarknaden**. Viktiga aspekter att analysera är vilka insatser gruppen tar del av och om de svarar väl mot de behov som finns. Andra aspekter som bör inkluderas i analysen är antal möten av olika slag, förekomsten av progression mot arbetsmarknaden och hur länge arbetssökande går utan insats. Analysen kan bland annat ske genom kohortanalyser där deltagande i insatser relaterar till myndighetens vägledande process för hur insatser ska styras.
* **Nyttohemtagning och resultat av de viktigaste utvecklingsinitiativen**. Viktiga aspekter är t. ex att kunna visa på realiserade tidsbesparingar och/eller förbättringar och att relatera detta till kostnader för utvecklingsarbetet. I bedömningar av nyttan ska mottagarna av utvecklingen ges en central roll.
* **Kostnadseffektivitet.** Fortsatt utvecklad analys av myndighetens produktion, användning av arbetsmarknadspolitiska insatser och resultat i relation till kostnader i syfte att identifiera förbättringspotential för ökad kostnadseffektivitet.
* **Sammanställning av granskningar och analyser inom området regelefterlevnad.** Det görs ett flertal externa och interna granskningar inom detta område[[8]](#footnote-8). Särskilt fokus bör vara på kontroll av leverantörer, handlingsplaner, samt dokumentation och beslutsmotiveringar. En sammanfattande analys av dessa görs med fokus på de viktigaste slutsatserna och förbättringsåtgärderna för myndigheten.
* **Uppföljning av arbetet med handlingsplaner.** Särskild uppföljning kopplat till införande av det nya regelverket. Särskilt fokus på hur väl handlingsplanerna fungerar som stöd för de arbetssökande och för att bidra till en sammanhållen process.Uppföljning bör inkludera arbetet kring sökintervaller och ökat fokus på uppföljning av lågaktiva.
* **Uppföljning av myndighetens tillgänglighet.** Bred uppföljning av myndighetens generella tillgänglighet i olika kanaler och hur det utvecklats över tid. Särskilt fokus ska vara på att analysera hur utvecklingen av digitala tjänster påverkat efterfrågan på personligt stöd.
* **Fördjupad analys av arbetet med att identifiera funktionsnedsättning.** En särskild analys av orsaker till att antalet med registrerad funktionsnedsättning har sjunkit. Ska särskilt fokusera på om det finns ett mörkertal, hur stort det i så fall är och vad som eventuellt behöver göras för att förbättra myndighetens förmåga att tidigt identifiera funktionsnedsättningar.
* **Analys av den interna samsynen på myndighetens uppdrag och inriktning.** En uppföljande analys av hur medarbetare och chefer ser på myndighetens uppdrag och långsiktiga inriktning. Syftet är att identifiera var det finns behov av ökad samsyn och ökad tydlighet i myndighetens strategiska styrning.

Uppföljningar av ovan ska samordnas med återrapporteringar enligt regleringsbrevet för 2023 och analyser som anges i myndighetens utvärderingsplan[[9]](#footnote-9).

1. Dessa mått är viktiga för att förstå hur väl olika aspekter av hur styrningen fungerar, men är av olika skäl inte anpassade för direkt styrning. [↑](#footnote-ref-1)
2. De olika anställningsstöd och insatser som finansieras på anslag 1:4 och inkluderar offentligt skyddad arbete och de olika typerna av lönebidrag. [↑](#footnote-ref-2)
3. Längst ifrån arbetsmarknaden definieras som utfall fyra på bedömningsstödet. Som insats räknas alla insatser och aktiviteter exklusive följande aktiviteter i ramprogrammen: *matchning uppföljning, kartläggning* och *vägledning*. [↑](#footnote-ref-3)
4. Avser arbetssökande som har möjlighet att få arbetslöshetsersättning eller som deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program eller insats som berättigar till ersättning (aktivitetsstöd, utvecklingsersättning eller etableringsersättning). Det är bara dessa som omfattas av kontrolluppdraget och kan få en sanktion för att de t.ex. inte aktivt har sökt lämpliga arbeten. [↑](#footnote-ref-4)
5. Granskningarna görs av ett slumpmässigt och representativt urval av ärenden gällande lönebidrag, nystartsjobb och introduktionsjobb. Måttet visar hur stor andel av de granskade ärendena som bedöms som korrekta. Bedömningarna görs utifrån fastställda kriterier som bygger på regelverk och handläggarstöd. [↑](#footnote-ref-5)
6. Granskningarna görs av ett slumpmässigt och representativt urval av ärenden gällande Rusta och matcha, Jobb och utvecklingsgarantin och Arbetsmarknadsutbildning. Måttet visar hur stor andel av de granskade ärendena som bedöms som korrekta. Bedömningarna görs utifrån fastställda kriterier som bygger på regelverk och handlägg [↑](#footnote-ref-6)
7. En förhindrad felaktig utbetalning är en utbetalning gällande anställningsstöd, lönebidrag, nystartsjobb eller bidrag till personligt biträde som hindrats på grund av att stödmottagaren inte uppfyller villkoren för att få stöd. Den förhindrade utbetalningen kan vara till följd av en avslagen ansökan om stöd, nekat beslut om stöd, omprövning av pågående beslut eller en nekad utbetalning. [↑](#footnote-ref-7)
8. se [Bevakning av interna och externa granskningar (arbetsformedlingen.se)](https://space.arbetsformedlingen.se/sites/myndighetsgemensamtregelefterlevnadsarbete1/SitePages/Bevakningar.aspx) [↑](#footnote-ref-8)
9. Arbetsförmedlingens utvärderingsplan 2022. Diarienummer: Af 2021/0094 6684 [↑](#footnote-ref-9)