

Investeringar

Återrapport enligt regleringsbrev 2024

Förord

Denna rapport har tagits fram med anledning av följande uppdrag i Arbetsförmedlingens regleringsbrev för 2024.

Myndigheten ska senast den 28 februari 2025 till Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet) redovisa vilka effektiviseringar som uppnåtts, inklusive nyttorealiserings, utifrån de effektiviseringsinsatser som genomförts de senaste tre åren.

Beslut i ärendet har fattats av överdirektör Thomas Hagman. Föredragande har varit: Karin von Knorring och Johan Tegnhed, Styrning och uppföljning.

Ärendet har behandlats på GD-föredragning den 18 februari 2025. Beslutet är fastställt digitalt i diariet och saknar därför namnunderskrifter.

Innehåll

1	Bakgrund	5
2	Arbetsförmedlingens utvecklingsarbete	5
2.1	Arbetsförmedlingens utvecklingsarbete	5
2.2	Tillvägagångssätt	6
3	Sammanfattning.....	7
3.1	Sammanfattande bedömning	7
3.2	Bedömd uppfyllandegrad per investeringsområde	10
4	Nyttorealisering per område för perioden 2022–2024	10
4.1	Kundarbete	10
4.2	Fristående aktörer	16
4.3	Tillgänglighet och likvärdig service	22
4.4	Digitala system och arkitektur	26
4.5	Ledning och styrning	32

1 Bakgrund

I regleringsbrevet uppdrag 3.14 "Investeringar" framgår att Arbetsförmedlingen ska redovisa vilka effektiviseringar som uppnåts de senaste tre åren;

Myndigheten ska senast den 28 februari 2025 till Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet) redovisa vilka effektiviseringar som uppnåts, inklusive nyttorealiserings, utifrån de effektiviseringsinsatser som genomförts de senaste tre åren.

2 Arbetsförmedlingens utvecklingsarbete

2.1 Arbetsförmedlingens utvecklingsarbete

Myndighetens utvecklingsarbete ska leda till effektiviseringar och stärkt förmåga att uppnå bättre resultat i enlighet med myndighetens uppdrag. Utgångspunkten för utvecklingsarbetet är Arbetsförmedlingens långsiktiga målbild. Planering av myndighetens utvecklingsarbete har ett treårsperspektiv men ses över och uppdateras årligen som del av myndighetens verksamhetsplaneringsprocess. I myndighetens verksamhetsplan anges inriktning, förväntade effekter och de viktigaste förflyttningarna de kommande åren. Därtill anges fördelning av medel och ansvar och mått för uppföljning av utvecklingsarbetet.

Myndighetens utvecklingsarbete styrs genom portföljstyrning, på myndigheten finns tre taktiska utvecklingsportföljer. De är indelade utifrån de verksamhetsområden portföljen stödjer: Digitala arbetsförmedlingstjänster, Ledning och stöd portföljen och It-bas plattformar. De tre taktiska portföljerna sammantaget utgör Arbetsförmedlingens strategiska portfölj för verksamhetsutveckling.

Utvecklingsobjekt (märkta med UO i tabellerna under avsnitt 4) är valda strategiska utvecklingsinitiativ som myndighetsledningen har stort intresse av att följa löpande. Det är ofta komplexa och omfattande utvecklingsinitiativ med många beroenden samt realiserar i flera taktiska portföljer vilket kräver gemensam prioritering.

För en gemensam struktur i arbetet med nyttorealiserings används Arbetsförmedlingens nyttomodell "Effektstyrd utveckling". Modellen utgår från den vägledning för nyttorealiserings som Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) har tagit fram. För att ge möjlighet till översikt och kunna målsätta, styra och planera har Arbetsförmedlingen tagit fram fastställda nyttogrupper. Dessa är:

- Externa nyttor; Nyttan arbetssökande, Nyttan arbetsgivare, Nyttan externa intressenter
- Interna nyttor som i första hand kommer vårt interna arbete till godo; Tidsbesparing/effektiviserad, Användarnytta/enkelhet i användning, God

förvaltning, Kostnadsbesparingar samt Möjliggörande utveckling för annan utveckling

För utvecklingsobjekt är det sedan 2023 obligatoriskt att det i beslutsunderlaget finns en nyttokalkyl enligt mall i Arbetsförmedlingens nyttomodell. Nyttokalkylen innefattar estimerat avseende utvecklingskostnader och kommande driftskostnader samt nyttobeskrivningar med mätbara effektmål och uppskattade ekonomiska nyttor för förväntade nyttor.

För att stärka uppföljningen ska utvecklingsobjekten från och med hösten 2024 komplettera nyttokalkylen med en planering för hur förväntad nytta ska realiseras. För andra större utvecklingsinitiativ har kravet hitintills varit en översiktlig beskrivning av förväntade nyttor, nästa steg är att även de ska ha nyttokalkyler. Därtill sker ett kontinuerligt arbete med att förstärka myndighetens förmåga att prioritera utvecklingsinitiativ utifrån ett helhetsperspektiv där kostnader och nyttor för enskilda initiativ ska värderas i relation till varandra och alternativa satsningar som skulle kunna göras. Förbättringsarbetet inom området nyttorealiserings ingår i myndighetens samlade arbetet med att stärka utvecklingsförmåga och utvecklingsstyrning. Myndighetens förändrings- och förbättringsarbetet inom utvecklingsstyrningen ligger i linje med Statskontorets rapport "En mer effektiv användning av Arbetsförmedlingens förvaltningsmedel" och de behov av åtgärder som rapporten lyfter fram.

För att mäta och värdera graden av upplevd användarnytta och enkelhet i användning använder Arbetsförmedlingen System usability scale (SUS), vilket är ett standardiserat mått för användbarhet. Mätresultatet grupperas i nivåerna utmärkt, godkänt eller åtgärder behövs. Bedömning av användbarhet med SUS-metoden används främst för handläggningsvyerna inom besluts- och ärendehantering.

2.2 Tillvägagångssätt

Underlag för att följa upp nyttorealiserings kommer från följande källor:

- Nyttouppföljningar och bedömningar är genomförda av Vo Lokal arbetsmarknad, Vo Direkt, Vo IT, Ekonomiavdelning, Analysavdelning, Rättsavdelning, Enheten Styrning och Uppföljning. Produktionsstatistik har hämtats från Arbetsförmedlingens datalager Classic samt besluts- och ärendesystemet BÄR.
- Uppföljningsrapporter från Verksamhetsområden (tertiärvis utifrån verksamhetsplan) samt Fördjupad uppföljningsrapportering (tertiärvis utifrån verksamhetsplan).
- Återrapportering av uppdrag 17 i Regleringsbrev 2022 samt uppdrag 12 i Regleringsbrev 2023¹.

¹ Regleringsbrev 2022, uppdrag 17 Dnr Af 2023/0011 2751, Regleringsbrev 2023, uppdrag 12 Dnr Af 2023/0013 5997

Resultatet presenteras i en struktur som följer Arbetsförmedlingens särskilda områden för verksamhetsinvesteringar enligt budgetunderlaget 2024.

1. Kundarbete
2. Fristående aktörer
3. Tillgänglighet och likvärdig service
4. Digitala system och arkitektur
5. Ledning och styrning

Arbetsförmedlingens planering av utvecklingsarbetet utgår från myndighetens målbild och har ett treårsperspektiv. Under åren 2021–2023 utgick planeringen från de fem områdena ovan. Under 2024 har myndigheten tagit fram en ny strategisk inriktning som kommer vara utgångspunkten för planeringen framåt.

Myndighetens strategiska fokusområden är styrande för vilken utveckling som ska prioriteras och genomföras, samtliga utvecklingsinitiativ i portföljernas planering kan därför härledas till något av dessa områden. Denna återrappport omfattar större och medelstora utvecklingsinitiativ.

Bedömning av leverans, förväntad nytta och konstaterad nyttorealisering görs per investeringsområde samt sammantaget för samtliga områden utifrån följande fem nivåer:

- Full eller överträffad uppfyllnad
- God uppfyllnad, över 75%
- Godkänd uppfyllnad, 50–75 %
- Viss uppfyllnad, upp till 50%
- Ingen uppfyllnad eller försämring

3 Sammanfattning

3.1 Sammanfattande bedömning

Myndighetens utvecklingsarbete ska leda till effektiviseringar och stärkt förmåga att uppnå bättre resultat i enlighet med myndighetens uppdrag. Utvecklingsarbetet har därför huvudfokus på nyttogrupperna Nyttä arbetssökande och Nyttä arbetsgivare, God förvaltning samt Tidsbesparing/effektivisering.

Inom nyttogrupperna Nyttä arbetssökande och Nyttä arbetsgivare finns utvecklingsinitiativ som syftar till att förenkla och underlätta arbetssökandes och arbetsgivares kontakter med Arbetsförmedling samt att stärka myndighetens förmåga att ge stöd och insatser och förbättra resultaten för arbetssökande.

Inom God Förvaltning finns utvecklingsinitiativ som syftar till att stärka rättssäkerhet, likabehandling, korrekthet i regeltillämpning samt korrekt hantering av dokumentation och myndighetens medel.

Vid all utveckling ska framtagna lösningar vara så effektiva som möjligt och alltid beakta nyttogrupper Tidsbesparing/ effektivisering.

Uppföljningen av realiserad nytta är till mestadels av övergripande och beskrivande karaktär. Som nämnts inledningsvis pågår ett arbete med att stärka arbetssätten avseende nyttobeskrivningar och mätbara effektmål samt planering för hur nytta ska realiseras. Detta ska framgent säkerställa en mer konkret uppföljning av förväntade nyttor.

Flera stora utvecklingsinitiativ med avgörande leveranser de senaste tre åren har varit kopplat till genomförandet av reformeringen av Arbetsförmedlingen, det gäller utvecklingen av Förordningsstyrd förmedlingsinsats och Rusta och matcha 2, inklusive utveckling av tillhörande bedömningsstöd. Andra större utvecklingsinitiativ har varit utveckling för hantering av Etableringsjobb, samt de nya tjänsterna Steg till arbetet och Karriärvägledning. Därtill har det skett fortsatt utveckling kopplat till övergång till det nya besluts- och ärendehanteringssystemet BÄR, utveckling av arbetssätt och system för arbetssökandes handlingsplan, och utveckling av funktionaliteter för operativ uppföljning och produktionsstatistik.

Gemensamt för ovanstående är att de i huvudsak haft ett brett syfte att skapa nytta för arbetssökande, stärka god förvaltning samt i framtagna lösningar vara så tidseffektiva som möjligt. Utvecklingen har bidragit till förbättringar samtidigt som det kvarstår stora utvecklingsbehov för att effektivisera myndigheten. Det handlar bland annat om att minska manuella handläggningssteg samt förbättra användarupplevelsen av systemen.

Förordnings- och lagstyrda krav, ofta med fasta införandedatum, ges högsta prioritet i utvecklingsplaneringen vilket får till följd att annan planerad utveckling senareläggs. Då fokus under de senaste tre åren framför allt varit leveranser inom reformeringen och tillkommande nya tjänster har utveckling med huvudsyftet tidsbesparing/effektivisering fått stå tillbaka. Det finns även utmaningar med att hantera vissa motsättningar mellan olika typer av nyttor, exempelvis har det konstaterats att fler inbyggda kontroller i ärendehandläggningen som stärker god förvaltning gör att handläggningen upplevs som mer krånglig och tidskrävande. Genomförd utveckling har gett viss effektivisering i form av tidsbesparing vilket i huvudsak omsatts i förbättrat resultat, ökad produktion och ökad kvalitet.

Hur den utveckling som genomförts de senaste åren påverkat myndighetens resultat är svårbedömt. Det finns få enkla samband mellan enskilda utvecklingsinitiativ och de resultat som uppnås då myndighetens resultat påverkas av många faktorer, både externa förutsättningar och myndighetens prestationer. Det kan dock konstateras att antal deltagare i de nya tjänster som utvecklats succesivt har ökat och utvecklingen av myndighetens arbete med handlingsplaner inneburit att systematik och frekvens i uppdateringar av handlingsplaner och bedömningar har förbättrats. Samtidigt har Arbetsförmedlingen de senaste åren bedömt att måluppfyllelsen sammantaget varit

under förväntan². Det finns därmed fortsatt stora behov av att utveckla och effektivisera myndighetens verksamhet.

Under 2024 har flera stora utvecklingsinitiativ startat som kommer pågå även under 2025 och framåt, de förväntas ge effekt de kommande åren, några exempel nedan.

- Utveckling av en effektiv och individanpassad informationshantering för arbetssökande och arbetsgivare (kundrelationshantering), inkluderar generationsväxling till ny teknik.
- Utveckling av självserviceflöde för arbetssökande som har förmågan att klara sig digitalt och bedöms stå nära arbetsmarknaden. Syftet är att väsentligt öka andelen som går helt via självserviceflöden och därmed effektivisera myndighetens handläggning.
- Utveckling av en nationell process avseende särskilda insatser för funktionshindrade.
- Utveckling av en sammanhållen process och effektivare användning av arbetsmarknadsutbildning.
- Arbetsförmedlingens anpassningar till den nya arbetslöshetsförsäkringen.
- Arbetsförmedlingens anpassningar för Utbetalningsmyndigheten för att möta de krav som ställs utifrån Utbetalningsmyndighetens uppdrag.
- Utveckling av ett effektivt informationsutbyte med kommuner, i första steget Komvux.
- Smidigare handläggning, en särskild satsning för att effektivisera och förenkla handläggning och förbättra användarupplevelsen.

Sammanfattande bedömning av realiserad nytta från investeringar 2022–2024

För nyttogrupperna Nyttä arbetssökande och Nyttä arbetsgivare samt God förvaltning bedöms nyttorealiseringen ligga på nivå godkänd uppfyllnad. För nytta inom Tidsbesparing/effektivisering bedöms uppfyllandegraden ligga på nivå viss uppfyllnad. Den sammanfattande bedömning av realiserad nytta för perioden är därför en uppfyllandegrad på nivå godkänd.

² Intern uppföljningsrapport för perioden januari – augusti 2024, Dnr: Af-2024/0018 1503 Årsredovisning 2023, Dnr Af-2023/0054 8720 samt Årsredovisning 2022, Dnr Af-2022/0111 2738

3.2 Bedömd uppfyllandegrad per investeringsområde

Tabellen nedan visar för respektive investeringsområde vilka nyttoogrupper som har störst tyngd för området samt den samlade bedömningen av uppfyllandegrad avseende leverans, förväntad nytta och konstaterad nyttorealisering.

Investerings- områden	Nytta arbetsökande, arbetsgivare	Tidsbesparing	God förvaltning	Användarnytta	Kostnadsbesparing	Möjliggörande för annan IT-utveckling	Full eller överträffad uppfyllnad	God uppfyllnad - över 75 %	Godkänd uppfyllnad 50–75 %	Viss uppfyllnad - upp till 50 %	Ingen uppfyllnad eller försämring
Kundarbete	X	X	X						X		
Fristående aktörer	X	X	X						X		
Tillgänglighet och likvärdig service	X	X	X							X	
Digitala system och arkitektur		X	X		X				X		
Ledning och styrning		X	X		X				X		

4 Nyttorealisering per område för perioden 2022–2024

4.1 Kundarbete

4.1.1 Investeringsbudget

Investeringsbudgeten för perioden 2022–2024 har varit 330 000 tkr.

4.1.2 Syfte/Mål med utvecklingsområdet

Det stöd Arbetsförmedlingen ger arbetsökande och arbetsgivare ska vara anpassat efter behov. Genom vidareutvecklade digitala tjänster ska arbetsökande och arbetsgivare få större kontroll, transparens och tydlighet. Självserviceflödena ska utökas med fler tjänster så att en större del av grupperna arbetsgivare och arbetsökande erbjuds kompletta digitala flöden. Det ska frigöra tid för att ge mer stöd till de arbetsökande som står långt från arbetsmarknaden.

Datadrivna modeller för bedömning och segmentering kan öka både precision och rättssäkerhet i hur myndigheten styr resurser och ger insatser till arbetsökande och arbetsgivare.

4.1.3 Förväntade effekter för området, sammanfattning

Här finns stor potential till ökad effektivitet genom att så långt som möjligt automatisera den administrativa hanteringen av handlingsplaner och skapa bättre möjligheter till operativ uppföljning och sökbarhet i systemen utifrån informationen som finns i handlingsplanerna.

Därtill finns möjlighet att effektivisera handläggningen genom att tidigt identifiera vilka arbetssökande som klarar att få ett jobb på egen hand och styra de till ett flöde där stöd ges enbart genom digitala tjänster. Det digitala erbjudandet ska vidareutvecklas så att fler arbetssökande använder digitala tjänster som första alternativ, segmenterat utifrån behov, exempelvis avstånd till arbetsmarknaden.

4.1.4 Sammanfattande bedömning nyttorealisering perioden 2022–2024

Huvudsaklig extern nytta

X	Nytta Arbetssökande	X	Nytta Arbetsgivare		Nytta externa intressenter
----------	---------------------	----------	--------------------	--	----------------------------

Huvudsaklig intern nytta

X	Tidsbesparing/ Effektivisering	X	God förvaltning		Användar- nytta		Kostnads- besparing		Möjliggörande för annan IT-utveckling
----------	-----------------------------------	----------	--------------------	--	--------------------	--	------------------------	--	--

Bedömd status för området avseende leverans + förväntad nytta +nyttorealisering

	Full eller överträffad uppfyllnad		God uppfyllnad, över 75%	X	Godkänd uppfyllnad, 50–75 %		Viss uppfyllnad, upp till 50%		Ingen uppfyllnad eller försämring
--	---	--	--------------------------------	----------	-----------------------------------	--	-------------------------------------	--	--------------------------------------

Flera initiativ har levererat inom området. Utveckling och förbättringar riktade till arbetssökande har genomförts, även effektiviseringar i handläggning och förbättringar inom god förvaltning har konstaterats, se nedan. Inom området finns fortsatt stort behov av att förbättra och effektivisera information om arbetssökande och arbetsgivare samt att väsentligt öka andelen arbetssökande som kan gå via självserviceflöde. Sammantaget bedöms uppfyllanden ligga på nivå godkänd.

Nytta arbetssökande/arbetsgivare

Förbättringar i inskrivningsflödet, målgruppsstyrda samtal som innebär att arbetssökande mer direkt kommer till arbetsförmedlare med rätt kompetens, förbättringar och ökad kvalitet i handlingsplanen, digitalisering av ansökan av bidrag till tolk samt ansökan om hjälpmedel till arbetsplats har gett direkt nytta till arbetssökande och arbetsgivare.

Tidsbesparing/effektivisering

Med handlingsplaner som kan förnyas automatiskt samt minskat behov av manuell inlagd dokumentation om arbetsmarknadspolitiska bedömningar effektiviseras handläggningen. Målgruppsstyrda samtal innebär att samtal inte längre slussas i flera steg utan mera direkt kommer till arbetsförmedlare med rätt kompetens. Förbättringar i inskrivningsflödet förenklar och effektiviserar mötesplanering och förberedelser för arbetsförmedlaren. Digitaliserad ansökan av bidrag till tolk samt ansökan om hjälpmedel till arbetsplats har bidragit till mera kompletta ansökningar

och minskad administration för arbetsförmedlaren. Effektiviseringarna inom dessa områden ger möjlighet att ytterligare fokusera på arbetssökande med olika former av stödbehov.

God förvaltning

Det statistiska bedömningsstödet har ökat träffsäkerheten, likabehandlingen och driftsäkerheten. Den nya modellen är utformad för att hantera inskrivningstid på ett bättre sätt, vilket har lett till att bedömning av vem som behöver vilket stöd blir träffsäkrare samt att det är lättare att utvärdera bedömningsstödet avseende prestation och likabehandling. Det nya bedömningsstödet har även inneburit förbättrad övervakning av förekomster av felaktiga indata, ökad kvalitet i underlag och information har vid kontroll påvisat korrekta anvisningar till leverantörer.

Förbättringarna i handlingsplanen har förtydligat vilket stöd som olika grupper av arbetssökande har störst nytta av, och gett möjlighet att följa upp kundflöden genom strukturerade data.

4.1.5 Leveranser och realiserad nytta för perioden

Leverans	Realiserad nytta
<u>Ökad kvalitet handlingsplan (UO)</u> Ett initiativ under 2024 för att stärka arbetet med att systematiskt följa upp och uppdatera handlingsplaner och bedömningar. Våren 2024 lanserades automatisk förnyelse av handlingsplaner samt hantering av strukturerade data avseende sökintervall och stödbehov. Hösten 2024 lanserades bl.a. bedömning av stödbehov och möjlighet till uppföljning genom strukturerad data. Förväntad nytta: • Tidsbesparing/effektivisering: Effektivisering i handläggningen genom ökad automatisering, borttagna manuella steg för uppdateringar av handlingsplanen, sök- och valmöjligheter utifrån sorterade och förvalda alternativ • God förvaltning: Förbättringar inom god förvaltning då handläggningsprocessen är styrande och obligatoriska krav och moment inte kan förbises • Nytt Arbetssökande: Förbättringar för arbetssökande då handlingsplanen blir ett tydligare och mer lättförståeligt underlag	<u>Ökad kvalitet handlingsplan</u> – realiserad nytta, sammanfattad bedömning Tidsbesparing/effektivisering: • Funktionalitet finns nu på plats som innebär att handlingsplaner för arbetssökande som har nystartsjobb, lönebidrag på heltid eller är ombytessökande förnyas automatiskt, det vill säga utan att en arbetsförmedlare behöver ha ett samtal med arbetssökande. Målgruppen omfattar cirka 65 000 arbetssökande. • Genom automatisering effektiviseras handläggningen och arbetsförmedlaren kan fokusera på arbetssökande med större stödbehov. Under 2024 förnyades cirka 2400 handlingsplaner automatiskt. Antalet påverkades av att funktionaliteten introducerades med avsiktliga begränsningar. Dessutom behövde förbättringsåtgärder genomföras. Fortsatta åtgärder för att öka antalet genomförs i början av 2025. • Utvecklingen har minskat behovet av dokumentation av den arbetsmarknads-politiska bedömningen då flera fritextfält ersatta av förvalda alternativ. Det bedöms både spara tid och innebära att bedömning och dokumentation blir mer enhetligt.

	- Användarupplevelsen har utvärderats med SUS-metoden och bedömts ligga på godkänd nivå. God förvaltning: - Ökad kvalitet i handlingsplan har förtydligat vilket stöd som olika grupper av arbets-sökande har störst nytta av, och gett möjlighet att följa upp kundflödena genom strukturerade data. Nytta arbetssökande: - Uppföljning nytta för arbetssökande kommer genomföras när hela leveransen är genomförd, beräknas ske under 2025
<u>Målgruppsstyrda samtal</u> Leverans april 2024 för styrning av samtal av specifika arbetssökande till relevant specialistkompetens direkt. Målgruppsstyrda samtal har införts inom kanalen personligt distansmöte för arbetssökande som inte angett något sökt yrke vid inskrivningen, dessa arbetssökande styrs nu fram till Studie- och yrkesvägledare. Förväntad nytta: - Nytta arbetssökande: Den arbetssökande kommer direkt till arbetsförmedlare med specialist-kompetens - Tidsbesparing/Effektivisering: Rätt kompetens handhar kontakten direkt utan	<u>Målgruppsstyrda samtal</u> - realiserad nytta, sammanfattad bedömning Tidsbesparing/effektivisering och Nytta arbetssökande: - Antal sökande som kanalen personligt distansmöte skickade till lokal förmedlingsverksamhet under 2023 var 139 sökande per månad. Snittet för jan tom april 2024 är 230 sökande per månad. - Detta innebär en ökning från 2023 på 65% för sökande som identifieras korrekt för fördjupat stödbehov och därmed direkt kommer till en arbetsförmedlare med rätt kompetens i stället för att behöva slussas i flera steg mellan olika arbetsförmedlare.
<u>Breddad matchning i självserviceflödet</u> Lanserad november 2023. Innebär möjlighet att bredda matchningen genom avancerad analys av jobbannonser för arbetssökande i självserviceflödet. Förväntade nytta Nytta arbetssökande: Stöd arbetssökande att identifiera relevanta jobbannonser.	<u>Breddad matchning i självserviceflödet</u> - realiserad nytta, sammanfattad bedömning Nytta arbetssökande Genomförd användarundersökningen har gett positivt återkoppling.
<u>Förbättrad och relevant information om arbetssökande vid inskrivning</u>	<u>Förbättrad och relevant information om arbetssökande vid inskrivning</u>– realiserad nytta, sammanfattad bedömning

Våren 2023 lanserades ny lösning för tjänsten Skriv in dig som innebar förbättrade förutsättningar för den arbetssökande att ange korrekt information vid inskrivningen. Förväntad nytta: - Nytta arbetssökande: Förbättringar för arbetssökande vid inskrivningen, tydligare information och struktur - Tidsbesparing/effektivisering: Effektivisering för kanalen personligt distansmöte	Nytta arbetssökande: - Den arbetssökande får nu tydlig information i inskrivningsflödet om att planeringsmötet med personligt distansmöte som bokats i samband med "Självinskrivning" genomförs som ett telefonmöte. Detta bidrar till trygghet och minskar kontakter om hur mötet ska ske. - Kundupplevelsemätning efter lanseringen visar att 82% upplever att informationen och frågorna är tydliga, 87% upplever att det är lätt att skriva in sig, 93% tycker att den generella upplevelsen av att skriva in sig var mycket bra, bra eller varken bra eller dålig. Tidsbesparing/effektivisering: - Förbättringen förenklar för arbetsförmedlaren samt minskar extraarbete med kallelser och utskick i samband med det första planeringssamtalet. Färre samtal inkommer till kanalen personligt distansmöte än innan tjänsten lanserades. Tjänsten Skriv in dig har fortsatt utvecklingspotential för att ytterligare minska onödig efterfrågan.
<u>Digitalisering av bidrag till hjälpmedel på arbetsplatsen - två digitala tjänster</u> <i>Statusuppdatering på Mina sidor vid bidrag till hjälpmedel;</i> sedan december 2023 kan arbetssökande på Mina sidor använda en ny tjänst för att se status på sitt ärende samt ta del av vad som är gjort och vad som kvarstår. Arbetssökande får information om kontaktuppgifter till den AR-profession (arbetslivsinriktad rehabilitering) som de haft kontakt med i ärendet. <i>Digital fullmakt;</i> i oktober 2024 lanserades en fullmaktstjänst där arbetssökande kan lämna fullmakt digitalt och få information via Mina sidor om fullmakten. AR-profession (arbetslivsinriktad rehabilitering) kan även söka fram giltiga digitala fullmakter samt få avisering när fullmakten inkommit.	<u>Digitalisering av bidrag till hjälpmedel på arbetsplatsen - realiserad nytta, sammanfattad bedömning</u> Nytta arbetssökande: - Detta möter på ett bättre sätt arbetssökandes behov av tillgänglighet och bidrar till en snabbare, smidigare och tydligare process för arbetssökande. Tidsbesparing/effektivisering: - Sammantaget har det inneburit mindre administration och kortare ledtider.

Förväntad nytta: • Nytt arbets sökande: Transparens och ökad nöjdhet när arbets sökande kan följa sitt ärende via Mina sidor samt kan lämna fullmakt i den digitala kanalen. • Tidsbesparing/effektivisering: Effektivisering genom minskad onödig efterfrågan till kanalen personligt distansmöte och kortare ledtider då papper- och posthantering inte längre behövs och en effektivare intern process.	
<u>Digital ansökan om bidrag till litteratur och tolk</u> Sedan september 2023 har arbetsgivare möjlighet att lämna ansökan om bidrag till litteratur och tolk digitalt och därmed minska papper- och posthantering. Förväntad nytta: • Nytt arbetsgivare: Förenklingar vid ansökan om bidrag • Tidsbesparing/effektivisering: Mer kompletta ansökningar ger en effektivare handläggning.	<u>Digital ansökan om bidrag till litteratur och tolk</u> – realiserad nytta, sammanfattad bedömning Nytt arbetsgivare: • Den digitala ansökan har ökat tillgängligheten och underlättat för arbetsgivare och deras anställda som har behov av bidraget. Tidsbesparing/effektivisering: • Den har även bidragit till mer kompletta ansökningar och tydligare information om processen.
<u>Statistiskt bedömningsstöd Rusta och matcha 2 (UO)</u> I april 2023, i samband med lanseringen av Rusta och matcha 2, lanserades en ny version av bedömningsstödet för att motsvara de krav som ställts på korrekt anvisning till stöd från leverantörer. Tidigare bedömningsstöd hanterade inskrivningstid utanför själva modellen som skattade jobbchansen, vilket medförde att beroendet av inskrivningstid blev grovt approximerat. En stor del av den kritik som bland annat IFAU riktade mot det dåvarande bedömningsstödet handlade om just hanteringen av inskrivningstid. Ett ytterligare problem med den tidigare hanteringen av inskrivningstid var att den väsentligt försvårar möjligheterna att bedöma hur	<u>Statistiskt bedömningsstöd Rusta och matcha 2 –</u> realiserad nytta, sammanfattad bedömning God förvaltning: • Träffsäkerheten, likabehandlingen, transparensen och driftssäkerheten har ökat. Det är inte helt rättframt att jämföra med den tidigare modellen på ett rättvist sätt, men i de försök som gjorts framträder den nya modellen som klart träffsäkrare och även bättre vad gäller icke-diskriminering³. • Den nya modellen är utformad för att hantera inskrivningstid på ett bättre sätt, vilket har lett till att bedömning av vem som behöver vilket stöd blir träffsäkrare samt att det är lättare att utvärdera bedömningsstödet avseende prestation och likabehandling. Det nya bedömningsstödet har även inneburit en förbättrad övervakning av förekomster av

³ Se rapport Arbetsförmedlingens nya modell för bedömning av arbetssökandes stödbehov, Dnr: Af-2023/0068
0370

väl modellen presterar med avseende på träffsäkerhet och icke-diskriminering. Förväntad nytta • God förvaltning; Lösning ska motsvara de krav som ställs på rättssäkerhet, likabehandling och korrekt hantering	felaktiga indata, ökad kvalitet i underlag och information har vid kontroll påvisat korrekta anvisningar till leverantörer. Modellen har förbättrats och fortsätter att förbättras med nya modellversioner med relativt jämna mellanrum, för att ytterligare öka träffsäkerheten och likabehandlingen
---	---

4.2 Fristående aktörer

Med Fristående aktörer avses leverantörer av upphandlade arbetsmarknadstjänster, vilka t.ex. kan vara privata företag, kommuner eller ideella och idéburna organisationer. De är tänkta att öka valfrihet och utbud och att matcha arbetslösa till rätt jobb eller reguljär utbildning. Nedan används genomgång begreppet leverantör för fristående aktör.

4.2.1 Investeringsbudget

Investeringsbudgeten för perioden 2022–2024 har varit 210 000 tkr.

4.2.2 Syfte/Mål med utvecklingsområdet

Arbetsförmedlingens uppdrag är att vara länken mellan den som söker arbete och den som söker arbetskraft samt att ha en samordnande roll för det arbetsmarknadspolitiska systemet. Reformeringen av myndigheten innebar att arbetet med att matcha och rusta arbetssökande för att komma i arbete i betydligt högre utsträckning skulle genomföras av leverantörer. För att underlätta samarbetet med leverantörer behövs effektiva och säkra processer och system för att dela information mellan Arbetsförmedlingen, leverantörer och andra samarbetspartners.

Arbetsförmedlingen tillhandahåller en digital mötesplats för leverantörer, arbetssökande och arbetsgivare med syfte att skapa ett gemensamt system för handläggning och informationsutbyte avseende externa arbetsförmedlingstjänster. Arbetsförmedlingen ansvarar för att tillhandahålla den generiska grund och digitala plattform som krävs för detta samarbete.

Myndigheten ska säkerställa rättssäkerhet, hög kvalitet samt en välfungerande och rättvis konkurrens bland leverantörer. En viktig komponent i detta arbete är en fungerande kontroll, så att brister och fel i första hand kan förebyggas, och i andra hand att de kan upptäckas och utredas.

4.2.3 Förväntade effekter för området, sammanfattning

Utveckling av tjänster och användning av insatser med särskilt fokus på behov hos de arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden.

Myndigheten ska säkerställa rättssäkerhet, hög kvalitet samt en välfungerande och rättvis konkurrens bland leverantörer.

Effektivisering och kostnadsbesparing genom att beslut och handläggning fattas i Arbetsförmedlingens nya infrastruktur för leverantörer, vilket bla möjliggör avveckling av det tidigare systemet KA-webb för handläggning av tjänster för leverantörer och arbetsförmedlare på Arbetsförmedlingen.

4.2.4 Sammanfattande bedömning nyttorealisering perioden 2022–2024

Huvudsaklig extern nytta

X	Nytta Arbetssökande		Nytta Arbetsgivare		Nytta externa intressenter
----------	---------------------	--	--------------------	--	----------------------------

Huvudsaklig intern nytta

X	Tidsbesparing/ Effektivisering	X	God förvaltning		Användar- nytta		Kostnads- besparing		Möjliggörande för annan IT-utveckling
----------	-----------------------------------	----------	--------------------	--	--------------------	--	------------------------	--	--

Bedömd status för området avseende leverans + förväntad nytta +nyttorealisering

	Full eller överträffad uppfyllnad		God uppfyllnad, över 75%	X	Godkänd uppfyllnad, 50–75 %		Viss uppfyllnad, upp till 50%		Ingen uppfyllnad eller försämring
--	---	--	--------------------------------	----------	-----------------------------------	--	-------------------------------------	--	---

Inom området har nyttogrupperna Nytta arbetssökande och God förvaltning störst tyngd i och med den ökade rättsliga regleringen och ökad rättssäkerhet avseende förordningsstyrda förmedlingsinsatsen och tjänsten Rusta och matcha 2 samt förbättringarna i handlingsplanen, se nedan. För de nya tjänsterna Rusta och matcha 2, Steg till arbete och Karriärvägledning finns fortsatt behov av effektivisering av de manuella handläggningsstegen samt förbättringar i användarupplevelsen. Sammantaget bedöms uppfyllanden ligga på nivå godkänd.

Nytta arbetssökande

Förordningsstyrd förmedlingsinsats och tjänsten Rusta och matcha 2 innebär dels en tydligare rättslig reglering vid anskaffade matchningstjänster, dels att flödet från inskrivning till utskrivning har, jmf tidigare Rusta o matcha 1, förbättrats med bla nya ersättningsmodeller och förbättringar i statistiska bedömningsstödet vilket sammantaget ger positiva effekter för arbetssökande.

Även om ingen riktad nyttouppföljning gjorts av att handlingsplanen nu delas med leverantören är bedömningen att det underlättar för både den arbetssökande och för leverantören när leverantören har tillgång till samma uppgifter som arbetsförmedlingen.

Tidsbesparing/effektivisering

Med det processstyrda beslutsflödet och den inbyggda kopplingen mellan Förordningsstyrd förmedlingsinsats och tjänsten Rusta och matcha 2 är handläggningen rättssäkrare med bla utökade kontrollrutiner kring val av leverantör men därmed även mer tidskrävande. Den manuell hanteringen av fakturor har minskat från 40% till 15 %.

Med ökat digitaliserat informationsutbyte mellan Arbetsförmedlingen och leverantörerna förenklas och effektiveras både leverantörernas arbetet med att

förbereda, planera och följa upp arbetssökande och Arbetsförmedlingens kontakter med leverantörerna.

God förvaltning

Förordningsstyrd förmedlingsinsats innebär en tydligare rättslig reglering vid anskaffade matchningstjänster. Det har även konstaterats en förenkling i hanteringen av försäkringar och aktivitetsstöd vilket ger en ökad rättssäkerhet. Under 2024 har en fördjupad uppföljning⁴ av resultatersättning genomförts för att belysa hanteringen inom ROM2. Resultatet av uppföljningen visar att 76% av godkända beslut är korrekta och 97% av ej godkända beslut är korrekta.

4.2.5 Leveranser och realiserad nytta för perioden

Leverans	Realiserad nytta
<u>Utökat digitaliserat informationsutbyte, meriter och kompetenser</u> From augusti 2024 delas meriter och kompetenser med leverantörer på Mina sidor för leverantörer. Bl. a. delas information om språk (engelska), körkort, arbetslivserfarenhet, samt kompetensord som tex barn- och ungdomsidrott, ledarerfarenhet Förväntad nytta Tidsbesparing/effektivisering och Nyttan arbetssökande: När leverantören har samma information som Arbetsförmedlingen avseende arbetssökandes meriter och kompetenser underlättas och effektiviseras kontakten med den arbetssökande för både de arbetssökande och leverantörer.	<u>Utökat digitaliserat informationsutbyte, meriter och kompetenser</u> – realiserad nytta, sammanfattad bedömning: Tidsbesparing/effektivisering: Det har blivit enklare för leverantörer att förbereda, planera och följa upp arbetssökandet ihop med den arbetssökande och de arbetssökande inte behöver återupprepa sina meriter och kompetenser.
<u>Utökat digitaliserat informationsutbyte, delad handlingsplan (UO)</u> Från september 2023 kan leverantörer ta del av Arbetssökandes handlingsplan. Den delade handlingsplanen fungerar som ett nav i den reformerade verksamheten och är tillsammans med aktivitetsrapporten en källa till både löpande kontroll och uppföljning av arbetssökandes progress. Via delad handlingsplan kan både Arbetsförmedlingen och leverantörer ta ansvar för sina delar i arbetssökandes handlingsplan. Förväntad nytta: Nyttan arbetssökande: Den arbetssökande behöver inte återupprepa sin historia eller bära	<u>Utökat digitaliserat informationsutbyte, delad handlingsplan</u> – realiserad nytta, sammanfattad bedömning: Nyttan arbetssökande: - Uppföljning nytta för arbetssökande kommer att ske 2025 samordnat med uppföljning av utvecklingsinitiativet ”Ökad kvalitet i handlingsplanen”, avsnittet 3.1 Kundarbete. Tidsbesparing/effektivisering: - Leverantören kan nu via handlingsplanen se om deltagaren tillhör ett ramprogram eller inte. Detta medför att leverantören får indikation om deltagaren har möjlighet till

⁴ Investeringar, Dnr Af-2024/0095 5442

information mellan Arbetsförmedlingen och leverantören. • Tidsbesparing/effektivisering: Med tillgång till handlingsplan och aktivitetsrapporter, blir det enklare att förbereda, planera och följa upp arbetssökandet för leverantören. När leverantören kan ta del av handlingsplan och aktivitetsrapporter digitalt minskar onödig efterfrågan till Arbetsförmedlingen.	olika anställningsstöd. Med samma kunskap vet leverantören om deltagaren kan fortsätta i matchningstjänsten Rusta och matcha om de får ett deltidsjobb eller om ett avbrott måste göras.
<u>Förordningsstyrd Förmedlingsinsats (UO)</u> Arbetsmarknadsdepartementet fattade beslut om ny förordning om förmedlingsinsatser, Förordning (2022:812), trädde i december 2022. April 2023 lanserades förordningsstyrd förmedlingsinsats i samband med Rusta och matcha 2 (RoM2). Process för beslut om Förmedlingsinsats har byggts in i handläggningssystemet BÄR. Viss automation har kunnat byggas in i processen, såsom koppling till eventuellt bidrag från Europeiska socialfonden, samt till leverantörsavrop för arbetssökande inom programmet som är aktuella för insatsen Rusta och Matcha 2 (RoM2). <u>Förväntad nytta:</u> • Nyttä arbetssökande: Arbetssökande anvisas till programmet förmedlingsinsats där ersättning och försäkringar regleras, ger en trygghet för den arbetssökande • God förvaltning: Ökar rättssäkerhet, tydligare rättslig reglering för anskaffade tjänster	<u>Förordningsstyrd Förmedlingsinsats</u> – realiserad nytta, sammanfattad bedömning: Nyttä arbetssökande: • Nyttöaspekten realiserar genom att potentiella arbetssökande kan anvisas till programmet och därmed ha möjlighet att autonomt välja mellan olika leverantörer. God förvaltning: • Förordningen ger en tydligare rättslig reglering för de anskaffade matchningstjänsterna (t.ex. rusta och matcha). Det har även konstaterats en förenkling i hanteringen av försäkringar och aktivitetsstöd vilket ger en ökad rättssäkerhet. Tidsbesparing/effektivisering: • Med den inbyggda kopplingen i handläggningssystemet mellan förmedlingsinsats och leverantörsavrop för Rusta och matcha2 (RoM2) har handläggningen underlättats och effektiviserats vilket inneburit att det är administrativt enklare att handlägga en programdeltagare som ska ta del av RoM2. • Användarupplevelsen har utvärderats med SUS-metoden och bedömts ligga på godkänd nivå.
<u>Rusta och matcha 2 (RoM2) (UO)</u> Rusta och matcha 2 baseras på nya förordningen för förmedlingsinsatser (2022:812). I april 2023 lanserades den nya tjänsten Rusta och matcha 2 (RoM2). Lösningen omfattar beslutsprocess, anskaffningsprocess, ratingmodell, ersättningsmodell och statistik. Flödet från inskrivning till utskrivning har, har jmf tidigare Rusta o Matcha 1, förbättrats med bla nya	<u>Rusta och matcha 2</u> - realiserad nytta, sammanfattad bedömning Nyttä arbetssökande: • Flödet från inskrivning till utskrivning har, har jmf tidigare Rusta o Matcha 1, förbättrats med bla nya ersättningsmodeller, förbättringar i statistiska bedömningsstödet, nya rating verktyg.

ersättningsmodeller, förbättringar i statistiska bedömningsstödet, nya raiting verktyg. Förväntad nytta • Nytt arbetsökande: Ökat antal anvisningar till tjänsten Rusta och matcha. Öka andelen långtidsarbetslösa som går till arbete eller studier via Rusta och matcha • God förvaltning: Ökad kontroll av leverantörer och digitalisering av anskaffningsprocess • Tidsbesparing/effektivisering: Genom ett processtyrt beslutsflöde effektiviseras handläggningen och god förvaltning stärks	• Sedan starten av RoM2 ökade antalet deltagare de första åtta månaderna för att under våren 2024 nå sin topp om 64 000 deltagare. Sedan dess har myndigheten sett en successiv minskning av antalet pågående deltagare i tjänsten. Minskningen har främst berott på ökad prioritering av arbetsnära insatser till arbetsökande som står längre från arbetsmarknaden, matchning i egen regi samt att många nyinskrivna bedöms stå för nära arbetsmarknaden för att vara i behov av RoM2. • Andelen som hade ett arbete eller påbörjat studier 90 dagar efter avslutad tjänst var under 2023 40,9 procent för arbetsökande med en inskrivningstid över 12 månader (36,2 % för arbete och 4,7 % för studier). Under 2024 är motsvarande siffra för arbete hittills 27,9 % och studier 4,4 %. Det är svårt att avgöra i vilken utsträckning resultaten är kopplat till förändringar i tjänsten eller förändringar i efterfrågan på arbetsmarknaden. God förvaltning: • Under 2024 har en fördjupad uppföljning av resultatersättning⁵ genomförts för att belysa hanteringen inom ROM2. Resultatet av uppföljningen visar att 76% av godkända beslut är korrekta och 97% av ej godkända beslut är korrekta Tidsbesparing/effektivisering: • RoM2 har inneburit att det processtyrda beslutsflödet har stärkts. Användarupplevelsen har utvärderats med SUS-metoden och bedömts ligga på godkänd nivå. • Den delvis manuella hanteringen av fakturor har minskat från 40 % till 15 % (målet är att komma ner till 5 %), den minskade manuella hanteringen av fakturor motsvarar ca 5 årsarbetare. • Juni 2024 genomfördes en tidsstudie⁶ avseende handläggning av ROM2 inom lokal
---	---

⁵ Investeringar, Dnr Af-2024/0095 5442

⁶ Tidsstudie 2024 av Rusta och Matcha 2, Dnr Af-2024/0106 5876

	förmedlingsverksamhet. Tidsstudien visade att handläggning av ROM2 är något mer tidskrävande per ärende än handläggning av ROM1 (skillnad 14 minuter/ärende). Anledningen till att ROM2 är något mer tidskrävande beror delvis på utökade kontrollrutiner kring val av leverantör vilket minskar risken för felaktigheter.
<u>Steg till arbete (UO)</u> I september 2023 lanserades tjänsten Steg till arbetet, en ny matchningstjänst för arbetslivsinriktad rehabilitering. From januari 2024 omfattas samtliga leveransområden. Steg till arbete ersatte de tidigare tjänsterna Introduktion till arbete (INAB) och aktivitetsbaserade utredningsplatser. Vidareutveckling under 2024 har möjliggjort beslut om en förkortad tredje period i tjänsten samt digital delredovisning från leverantörer. Förväntad nytta • Nytt arbetsökande: En ny och mer sammanhållen/förbättrad tjänst för arbetslivsinriktad rehabilitering • Tidsbesparing/effektivisering: Bidrar till avveckling av systemet KA-webb⁷ i och med att Steg till arbete ersätter tjänster som handlagts i KA-webb	<u>Steg till arbete</u> – realiserad nytta, sammanfattad bedömning: Nytt arbetsökande: • Det är svårt att dra långtgående slutsatser av nyttor eftersom tjänsten inte pågått så länge. Tjänsten är på max 56 veckor och de första som gått hela tjänsten blev klara i oktober/november 2024. Det är ca 5900 arbetsökande med varierade och stora stödbehov som i olika faser tar del av insatsen i oktober 2024. Av de ca 5900 som har avslutat insatsen hittills är det ca 10% som 90 dagar efter avslutad tjänst har gått till arbete eller reguljär utbildning. Jämförelse med tidigare tjänsten INAB är inte helt enkel att genomföra, bedömning är dock att resultat av Steg till arbete är i ungefär samma nivå som tidigare tjänsten INAB. Tidsbesparing/effektivisering: • Avvecklingen av tjänster som handläggs i KA-webbssystemet möjliggör att både handläggning och systemförvaltningen succesivt effektiviseras. Steg till arbete har starkt bidragit till ökad avvecklingstakt för KA-webbssystemet, 14 procent av volymerna (totalt 5 900 oktober 2024) hanteras i detta system i december 2024. • Användarupplevelsen har utvärderats med SUS-metoden och bedömts ligga på den lägre nivån där åtgärder krävs. Utmaningar med tjänsten har konstaterats och utvärdering pågår. Behov finns av vidareutveckling av verksamhetsprocessen och IT-systemen.

⁷ Tidigare system för handläggning av tjänster för leverantörer och arbetsförmedlare på Arbetsförmedlingen

<u>Karriärvägledningen (KVL) (UO)</u> I maj 2022 vidareutvecklades tjänsten Karriärvägledning med kapacitet att hantera hela landet samt med förbättrat flöde och användbarhet för leverantörer. Nytt e-handelsflöde har utvecklats enligt EU-standard Peppol och beslut fattas i handläggningssystemet BÄR. Förväntad nytta • Nytt arbetssökande: Öka andelen arbetssökande som går till arbete eller studier • Tidsbesparing/effektivisering: Förmåga att hantera en ökad volym	<u>Karriärvägledningen</u> – realiserad nytta, sammanfattad bedömning Nytt arbetssökande: • Ca 34 500 har anvisats tjänsten sedan start. Vissa planer finns att genomföra en deltagarundersökning under 2025. Deltagarna står i många fall långt från arbetsmarknaden vilket gör det mer relevant att följa upp resultat på längre sikt som 1–2 år än efter 90 dagar. Generell återkoppling till arbetsförmedlare vid kontakt med deltagare är det är en insats som tillför mervärde • Avtal har hävts med en leverantörer som levererade på strax under hälften av alla leveransområden. Detta har gjort att nyttjandegraden sjunkit kraftigt. En ny upphandling med förändrade krav träder i kraft i drygt 30 leveransområden i mars 2025 och då förväntas antalet som nyttjar tjänsten öka kraftigt jämfört med nuläget. Tidsbesparing/effektivisering: • Ökade volymer kan hanteras och det finns stöd med automatiska val av leverantörer i BÄR, där samtliga beslut fattas. • Användarupplevelsen har utvärderats med SUS-metoden och bedömts ligga på den lägre nivån där åtgärder krävs. Långsiktigt finns utvecklingspotential, behov finns av vidareutveckling.
---	---

4.3 Tillgänglighet och likvärdig service

4.3.1 Investeringsbudget

Investeringsbudgeten för perioden 2022–2024 har varit 60 000 tkr.

4.3.2 Syfte/Mål med utvecklingsområdet

Tillgängligheten möts idag via flera kanaler och det finns behov av att förbättra samordningen och i högre utsträckning styra ärenden och efterfrågan på tillgänglighet till den funktion som mest effektivt möter behov. Med minskade administrativa inslag vid överflyttning av ärenden mellan olika kanaler och interna funktioner effektiviseras handläggningen.

Utveckling av digitala tjänster görs i enlighet med tillgänglighetsstrategin så att arbetssökande erbjuds likvärdig service i de digitala flödena. En viktig del är att utveckla de digitala tjänsterna utifrån behoven bland personer med stort behov av användarvänlig design⁸ där utvecklingsarbete ska utgå från principen om universell utformning⁹.

4.3.3 Förväntade effekter för området, sammanfattning

Genom att öka arbetssökandes och arbetsgivares tillgång till information om sin process och sina ärenden kan myndigheten också både öka egenmakten och minska efterfrågan på personlig service.

Förenklad och effektiviserad kommunikation tillsammans med arbetssökande.

Arbetssökande med funktionsnedsättning ska enklare kunna kommunicera med Arbetsförmedlingen och ges ökad transparens och kortare ledtider i sina ärenden.

4.3.4 Sammanfattande bedömning nyttorealisering perioden 2022–2024

Huvudsaklig extern nytta

X	Nytta Arbetssökande		Nytta Arbetsgivare		Nytta externa intressenter
---	---------------------	--	--------------------	--	----------------------------

Huvudsaklig intern nytta

X	Tidsbesparing/ Effektivisering	X	God förvaltning		Användar- nytta		Kostnads- besparing		Möjliggörande för annan IT-utveckling
---	-----------------------------------	---	--------------------	--	--------------------	--	------------------------	--	--

Bedömd status för området avseende leverans + förväntad nytta + nyttorealisering

	Full eller överträffad uppfyllnad		God uppfyllnad, över 75%		Godkänd uppfyllnad, 50–75 %	X	Viss uppfyllnad, upp till 50%		Ingen uppfyllnad eller försämring
--	---	--	--------------------------------	--	-----------------------------------	---	-------------------------------------	--	---

Viss uppfyllnad av förväntade nyttor kan konstateras, se nedan. Inom området finns stora förbättringsbehov, under de senaste tre åren har dock en relativt begränsad budget för utveckling avsatts för området. Sammantaget bedöms därför uppfyllanden ligga på nivå viss uppfyllnad. En översyn av området pågår vilket kommer leda till framtagande av nya utvecklingsinitiativ de kommande åren.

Nytta arbetssökande

Med ett digitalt stöd för arbetssökande att kommunicera om funktionsnedsättning eller ohälsa har kontakterna med Arbetsförmedlingen förenklats och behovet av dokumentation på papper minskat. Med tidig information till Arbetsförmedlingen

⁸ Stöd och riktlinjer för hur man utvecklar tjänster med god tillgänglighet finns i Arbetsförmedlingens designsystem: <https://designsystem.arbetsformedlingen.se/tillganglighet-och-design/tillganglighet-checklista>

⁹ Principen om universell utformning är ett av de fyra områdena som myndigheterna ska arbeta med för att nå det nationella målet för funktionshinderspolitiken. På Myndigheten för delaktighets hemsida finns vägledning om hur man arbetar utifrån principen om universell utformning: <https://www.mfd.se/utgangspunkter/funktionshinderspolitiken/lar-om-politikens-mal-och-inriktning/principen-om-universell-utformning/>

om funktionsnedsättning eller ohälsa får den arbetssökande kortare ledtid i sina ärenden och får snabbare rätt stöd.

Tidsbesparing/effektivisering

Digital tvåvägskommunikation för betyg innebär att arbetsförmedlaren inte behöver verifiera betyg muntligt eller skicka e-post och brev kopplat till att verifiera meriter. Kommunikation gällande betygen har blivit mer effektiv och lättillgänglig vilket minskat onödiga kontakter.

Designsystemet innehåller teknik, design och verktyg som används av utvecklingsteamet i deras arbete. Designsystemet har komponenter och designmönster som ökar utvecklingshastigheten av framför allt e-tjänster och webbsidor.

God förvaltning

Digital tvåvägskommunikation för betyg innebär att arbetsförmedlaren inte behöver verifiera betyg muntligt eller skicka e-post och brev kopplat till att verifiera meriter, kommunikation gällande betyg har därmed blivit säkrare och mer effektiv.

4.3.5 Leveranser och realiserad nytta för perioden

Leverans	Realiserad nytta
<u>Digitalt stöd för arbetssökande att kommunicera om funktionsnedsättning eller ohälsa</u> Under 2022 och 2023 har digital information tillgängliggjorts på arbetsförmedlingen.se om vem som kan få stöd och vilka stöd Arbetsförmedlingen erbjuder. Under 2023 lanserades lösningar inom ramen för inskrivningen som gjorde det möjligt att digitalt ange hinder (funktionsvariation etc) för aktivt arbetssökande samt för att ge sitt samtycke via Mina sidor. En pilot genomfördes juni/juli 2024 för kanalen personligt distansmöte riktad till arbetssökande som angett hinder, de har där lotsats till en utsedd grupp (3 valda sektioner) handläggare för planeringssamtal. Förväntad nytta: Nytta arbetssökande: Tidig information om hinder underlättar i planeringssamtal och minskar risken för långtidsarbetslöshet.	<u>Digitalt stöd för arbetssökande att kommunicera om funktionsnedsättning eller ohälsa – realiserad nytta, sammanfattad bedömning</u> Nytta arbetssökande: - Efter lanseringarna 2022–2023 kan konstateras att ca 20 procent av kunder som skriver in sig anger hinder (funktionsvariation etc) för aktivt arbetssökande. Tidig information om hinder minskar risken för långtidsarbetslöshet. Det underlättar även planeringssamtal och utveckling av självserviceflödet. - Kunder med funktionsnedsättning kan nu enklare kommunicera med Arbetsförmedlingen och behovet av pappersanvändning minskar. Kunder får även ökad transparens och kortare ledtider i sina ärenden. Detta ökar möjligheterna för arbetssökande med funktionsnedsättning eller ohälsa att tidigt bli identifierad av Arbetsförmedlingen och därmed få rätt stöd. - Genomförd pilot har gett en bild över nuläget och underlag för utvärdering (enkät). Utvärderingen har gett insikter om

	arbetssökande som uppger hinder (funktionsvariation etc) för aktivt arbetssökande. För att kunna styra till handläggare som är specialiserade krävs IT utveckling som är planerad till Q1 2025.
<u>Informationsutbyte - Digital tvåvägskommunikation för betyg</u> Juni 2024 lanserades möjligheten för ungdomar att skicka in sina betyg för verifiering direkt vid inskrivningen samt automatiska påminnelser för att få fler unga att skicka in betygen. Förväntad nytta • God förvaltning: Mer korrekt och rättssäker hantering av betyg	<u>Informationsutbyte - Digital tvåvägskommunikation för betyg</u> – realiserad nytta, sammanfattad bedömning God förvaltning och Tidsbesparing/effektivisering: • Den digitala hanteringen innebär att arbetsförmedlare nu inte behöver verifiera betyg muntligt samt skickar mindre e-post och brev kopplat till att verifiera meriter. Kommunikation gällande betygen har blivit säkrare och mer effektiv och lättillgänglig vilket minskat onödiga kontakter kring verifiera meriter.
<u>Designsystemet</u> Designsystemet innehåller teknik, design och verktyg som används av utvecklingsteamet i deras arbete. Designsystemet har komponenter och designmönster som ökar utvecklingshastigheten av framför allt e-tjänster och webbsidor (frontend). Under 2022 utvecklades öppen källkod med en licens som möjliggör användning både inom offentlig och privat sektor. Under 2023 har ett 30-tal komponenter och designmönster lagts till. Förväntad nytta: • Tidsbesparing/effektivisering och Möjliggörande utveckling: – Minskat underhåll över tid; skapar förutsättning för ökad utvecklingshastighet (potential 40–80 % för frontendutveckling) – Lägre utvecklingskostnad (frontend); förutsättningar för snabbare lanseringar av nya applikationer (potential minskning 50 %) – Högre kodkvalitet; förutsättningar för bättre prestanda och lägre driftkostnad (fler produkter som delar kodbas)	<u>Designsystemet</u> - realiserad nytta, sammanfattad bedömning Tidsbesparing/effektivisering och Möjliggörande utveckling: • Minskat underhåll över tid; stämmer för mindre komplexa komponenter. För att realisera hela potentialen krävs ytterligare utveckling av designsystemet. • Lägre utvecklingskostnad (frontend); stämmer framför allt för juniora utvecklare, det är dock inte troligt att det går att nå upp till potentialen på minskning upp till 50%. • Högre kodkvalitet; potential finns, förbättringar kan ses, men ytterligare utveckling av designsystemet krävs för att nå effekterna fullt ut.

4.4 Digitala system och arkitektur

4.4.1 Investeringsbudget

Investeringsbudgeten för perioden 2022–2024 har varit 480 000 tkr.

4.4.2 Syfte/Mål med utvecklingsområdet

En stor del av myndighetens resurser läggs på olika typer av besluts- och ärendehantering. Arbetsförmedlingen är mitt inne i en övergång från gamla till moderna systemstöd för detta. Det finns stora behov av att både förenkla och spara tid i handläggningen, samt skapa bättre förutsättningar för kvalitet och rättssäkerhet.

Övergång till det nya besluts- och ärendehanteringssystemet BÄR är en av myndighetens större investeringar. Implementeringen är omfattande och komplex med utveckling av verksamhets- och handlägningsprocesser parallellt med utveckling av systemlösningar och generationsväxling till ny teknik.

Felaktiga utbetalningar kan förebyggas genom en mer effektiv och rättssäker ärendehantering, genom samordning av myndighetens arbete med kontroll av leverantörer och arbetsgivare och mer riskbaserade kontroller vilket ger en ökad träffsäkerhet och effektivitet uppnås.

Kvalitetssäkrade data är en grundförutsättning för både korrekta analyser och redovisning, samt produktionsplanering och mer riskbaserade kontroller.

Området innefattar aktiviteter för utveckling av system och digital arkitektur i syfte att förbättra förutsättningarna för det operativa arbetet och för fortsatt automation och intelligens i ärendehandläggning och beslutsprocesser.

4.4.3 Förväntade effekter för området, sammanfattning

Tidsbesparing och effektivisering i besluts- och ärendehantering, både vid vidareutveckling av redan befintliga ärenden i nya systemlösningar som vid helt nya tjänster och ärendetyper samt genom tillgång till operativ uppföljning och produktionsstatistik.

Ökad god förvaltning genom automatiserade granskningar av aktivitetsrapporter, kontroller för att motverka felaktiga utbetalningar och kvalitetssäkring av data.

Säkerställa möjligheter till rättssäker operativ uppföljning där verksamheten kan söka fram individer och ärenden utifrån befintlig statistik, exempelvis bedömt stödbehov i handlingsplaner och beslut om insatser.

4.4.4 Sammanfattande bedömning nyttorealisering perioden 2022–2024

Huvudsaklig extern nytta

	Nytta Arbetssökande		Nytta Arbetsgivare		Nytta externa intressenter
--	---------------------	--	--------------------	--	----------------------------

Huvudsaklig intern nytta

X	Tidsbesparing/ Effektivisering	X	God förvaltning		Användar- nytta	X	Kostnads- besparing		Möjliggörande för annan IT-utveckling
----------	-----------------------------------	----------	--------------------	--	--------------------	----------	------------------------	--	--

Bedömd status för området avseende leverans + förväntad nytta + nyttorealiserings

Full eller överträffad uppfyllnad	God uppfyllnad, över 75%	X	Godkänd uppfyllnad, 50–75 %	Viss uppfyllnad, upp till 50%	Ingen uppfyllnad eller försämring
-----------------------------------	--------------------------	----------	-----------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

Detta har varit myndighetens mest omfattande investeringsområde det senaste åren. En rad leveranser har genomförts och skapat stora nyttor, se nedan.

Området innefattar bland annat övergång till det nya besluts- och ärendehanteringssystemet BÄR vilket har varit och även fortsatt kommer vara en komplex förflyttning med många beroenden. Flera utvecklingsinitiativ har haft förseningar beroende på dels komplexiteten med att utveckla och förnya verksamhets- och handläggningsprocesser parallellt med generationsväxling till ny teknik, dels på grund av tillkommande nya tjänster med fasta införandedatum som därmed ges högsta prioritet.

Det finns fortsatta utvecklingsbehov avseende tidsbesparing och effektivisering samt förbättringar och förenklingar i funktionalitet i handläggning. Sammantaget bedöms uppfyllanden ligga på nivå godkänd.

Tidsbesparing/effektivisering

Operativ uppföljning och produktionsstatistik ger underlag för analys av ärendehandläggningen, vilket ger värdefull informationen för att identifiera avvikelser i beslutshandläggning samt underlätta operativ produktionsplanering i verksamheten. Automatisk granskning av aktivitetsrapporter har fortsatt att öka även 2024, majoritet av rapporterna kan nu granskas helt automatiskt i samband med att de lämnas in vilket ger en avsevärd effektiviseringsvinst.

Med "Säker digital kommunikation" (SDK) sker hantering med SDK i stället för via brev vilket ger en effektivisering då viss manuell hantering av brev utgår.

Med fler inbyggda kontroller i ärendehandläggningen ökar rättssäkerheten men handläggningen upplevs mer tidskrävande.

God förvaltning

Operativ uppföljning och produktionsstatistik ger underlag för analys av ärendehandläggningen, vilket ger värdefull informationen för att identifiera avvikelser i beslutshandläggning. Arbetspraktik och Nystartsjobb har kompletterats med automatiserade överlappningskontroller samt automatisk kontroll av arbetsställestatus vid beslut om arbetspraktik samt automatiskt avslut av pågående arbetsgivarkontroll vid avslut.

Automatisk granskning av aktivitetsrapporterna innebär att en hög andel av aktivitetsrapporterna kan granskas inom 14 dagar. Lagringsplattform för att säkerställa dokumentations- och lagringskrav införs succesivt, där myndighetens patientjournalhantering implementerades under 2024. För arbetspraktik och

Nystartsjobb sker nu arbetsgivarkontroller både före och vid beslut vilket innebär minskad risk för felaktiga beslut.

Kostnadsbesparing

Myndighetens patientjournalhantering implementerades i nya lagringslattformen under 2024. Därmed kunde patientjournalssystemet (PIA) avvecklas dec 2024 vilket kommer innebära en besparing på 2,3 mkr per år from 2026.

4.4.5 Leveranser och realiserad nytta för perioden

Leverans	Realiserad nytta
<u>Operativ uppföljning och produktionsstatistik</u> Under kvartal 1 2024 släpptes en första version av operativ uppföljning riktad till verksamhetschefer för nystartsjobb. Därefter har arbete pågått med att utveckla operativ uppföljning för arbetspraktik, förmedlingsinsats, beslut om insats och leverantörsavrop - dessa är dock ej lanserade ännu. Under 2024 har även kvalitetshöjande åtgärder avseende analysdata genomförts för att tillgodose behov av uppföljning och rapportering, vilket även kommer att underlätta analyser samt uttag och sammanställningar av statistik för att hantera redovisnings- och återrapporteringskrav. Förväntad nytta: • Tidsbesparing/effektivisering • God förvaltning	<u>Operativ uppföljning och produktionsstatistik – realiserad nytta, sammanfattad bedömning</u> Tidsbesparing/effektivisering och God förvaltning: • Lösningen har varit i bruk för kort tid för att göra uppföljning. • Det har kunnat konstateras att operativ uppföljning ger underlag för analys av ärendehandläggningen. Analys kan göras av ledtider och antal ärenden i de olika stegen i beslutsprocessen (startade, i beredning, avslutade, köade). Informationen kan vidare ge värdefulla analyser för att identifiera avvikelser i beslutshandläggning samt underlätta operativ produktionsplanering i verksamheten.
<u>Motverka felaktiga utbetalningar</u> En första leverans inom området har genomförts under 2024, nu möjliggörs samkörning av relevant data kopplat till utbetalningar och arbetssökande, arbetsgivare och bolagsstrukturer med ett första enklare arbetsgränssnitt. Lösningen är första steget i vidareutveckling av – Gränssnitt leverantörsuppföljning för att ge överblick över en leverantör och dess underleverantörer, bolagsengagemang, inklusive historik. – Överblick över riskfaktorer som, konkurser, företag i högriskbransch, box-adresser, unga funktionärer. – Möjlighet att söka fram nätverk och granska med utgångspunkt i organisation, person och adress.	<u>Motverka felaktiga utbetalningar – realiserad nytta, sammanfattad bedömning</u> God förvaltning: • Funktionen har varit i bruk för kort tid för att göra en uppföljning av utfallet

Förväntad nytta: • God förvaltning: Motverka felaktiga utbetalningar	
<u>Etableringsjobb (UO)</u> Etableringsjobb är en ny anställningsform som arbetsmarknadens parter förhandlat fram i en principöverenskommelse. Tjänsten lanserades januari 2024 och har vidareutvecklats under året med digital ansökan, digital hantering av arbetsgivarintyg samt förenklad hantering av kvalificering och funktionalitet för förlängning. Handläggs i BÅR. Arbetsförmedlingens roll är att pröva om förutsättningarna för etableringsjobb är uppfyllda, och fatta beslut om detta. Myndighetens ambition har varit att hela förfarandet ska vara så digitalt som möjligt för att lösningen ska vara tids- och kostnadseffektiv samt säkerställa uppföljning och kontroll. Förväntad nytta • Tidsbesparing/effektivisering: Framtagen lösning ska vara tids- och kostnadseffektiv • God förvaltning: Uppföljning och kontroll	<u>Etableringsjobb</u> – realiserad nytta, sammanfattad bedömning Tidsbesparing/effektivisering och God förvaltning: • Tjänsten har varit i bruk för kort tid för att en relevant uppföljning. Under 2024 har 32 bifallsbeslut tagits, 36 avslagits och 181 avskrivits (till största delen pga ofullständig ansökan eller att ansökan återtagits) • Ett komplett beslutsflöde finns på plats i BÅR för att besluta eller avslå etableringsjobb. Flödet initieras antingen via digital ansökan som kan kompletteras med digitalt arbetsgivarintyg, eller via manuell hantering. Vid digital ansökan fylls all data in automatiskt i ärendet. Det görs även automatisk kvalificeringskontroll inför beslut, samt automatisk beräkning av kvalificerande tid vid föräldraledighet, vilket bidrar till rättssäker och kvalitativ handläggning. • Användarupplevelsen har utvärderats med SUS-metoden och bedömts ligga på godkänd nivå.
<u>Förenklad fördelning av arbetsuppgifter (FFA)</u> Nytt formulär lanserat maj 2024 för Statens servicecenters kontor som nu kan skicka information om arbetssökande digitalt till Arbetsförmedlingen via så kallade FFA-formulär i stället för att ringa och boka möte, vilket kan ta upp till flera veckor. FFA för fem ärendetyper är infört på samtliga servicekontor sedan september i år. Förväntad nytta • Tidsbesparing/effektivisering: Färre ärenden förmedlas per telefon till kanalen personligt distansmöte från Statens Servicecenter vilket ska ge en tryggare, enklare och snabbare hantering. • God förvaltning: Möjlighet att spåra och följa upp ärenden och färre incidenter uppstår när information inte lika ofta behöver lämnas muntligt.	<u>Förenklad fördelning av arbetsuppgifter (FFA)</u> – realiserad nytta, sammanfattad bedömning Tidsbesparing/effektivisering och God förvaltning: • För perioden september-november har 420 FFA registrerats som avslutade. Det är förväntat att det är ganska få ärenden, eftersom det rör sig om sällanärenden. Ärendena är valda utifrån att de är tydligt avgränsade samt att det är tydligt till vilken verksamhetsdel inom Arbetsförmedlingen de ska riktas. • FFA är infört på samtliga servicekontor sedan september 2024, lösningen har dock varit i bruk för kort tid för uppföljning.

<u>Arbetspraktik och Nystartsjobb</u> Lanserades i ärendehandläggningssystemet BÄR 2022–2023. Under 2023 vidareutvecklades inbyggda kontroller och regler i flödet, enhetliga processer och arbetssätt samt förbättringar i användargränssnittet. Under 2024 gjordes ytterligare förbättringar för bl.a. Arbetssökande med samordningsnummer och hantering av SSYK (Standard för svensk yrkesklassificering) samt effektivisering genom automatiserad överlappningskontroll, automatisk kontroll av arbetsställestatus vid beslut om arbetspraktik inklusive automatiskt avslut av pågående arbetsgivarkontroll vid avslut. Förväntad nytta: • Tidsbesparing/effektivisering: Effektiviserad handläggning • God förvaltning: Genom inbyggda kontroller och automatisering	<u>Arbetspraktik och Nystartsjobb</u> – realiserad nytta, sammanfattad bedömning Tidsbesparing/effektivisering; • Med fler kontroller inbyggda kontroller ökar rättssäkerheten men handläggningen upplevs i mer tidskrävande, men här finns även ett antal förbättringsförslag. • Användarupplevelsen har utvärderats med SUS-metoden och bedömts ligga på den lägre nivån där åtgärder krävs. God förvaltning: • Arbetsgivarkontroller nu görs i mycket hög grad, både före och vid beslutet vilket innebär minskad risk för felaktiga beslut. Kontroller sker numera även av arbetsställesnummer (CFAR-nummer).
<u>Etablering av ny lagringsplattform</u> För att uppfylla dokumentations- och lagringskrav har myndigheten under 2024 implementerat en ny lagringsplattform för att möjliggöra korrekt lagring av arbetssökandeinformation. Under 2024 har myndighetens patientjournalhantering kopplats upp mot plattformen som en första leverans. Förväntad nytta • God förvaltning: Uppfyllnad av dokumentations- och lagringskrav	<u>Etablering av ny lagringsplattform</u> – realiserad nytta, sammanfattad bedömning God förvaltning: • Den första leveransen, där myndighetens patientjournalhantering lagts över till nya lagringsplattformen innebär god förvaltning avseende dokumentations- och lagringskrav. Kostnadsbesparing, tillkommande nytta: • Arbetsförmedlingens patientjournalssystem, PIA, kunde avvecklas dec 2024 i och med nya lagringsplattformen. Då befintliga avtal löper ut i april-2025 blir besparingen för 2025 0,8 mkr, from 2026 blir helårsbesparingen 2,3 mkr.
<u>Automatisk och riskbaserad granskning av aktivitetsrapporter</u> Den automatiska och riskbaserade granskningen av aktivitetsrapporter har utvecklats successivt och som mest intensivt från 2018 till 2021. De två senaste åren har ytterligare förbättringar av granskningsprocessen genomförts samt åtgärder för att minska driftskostnaderna. Förväntad nytta	<u>Automatisk och riskbaserad granskning av aktivitetsrapporter</u> – realiserad nytta, sammanfattad bedömning Tidsbesparing/effektivisering: • Andelen automatiskt granskade aktivitetsrapporter har fortsatt att öka även 2024. Den automatiska och riskbaserade granskningen gör att en majoritet av rapporterna nu kan granskas

• Tidsbesparing/effektivisering: Effektiviserat kontrollarbetet • God förvaltning: Förbättrat kontrollarbetet	helt automatiskt i samband med att de lämnas in. God förvaltning: • Myndigheten upprätthåller att hög andel av aktivitetsrapporterna granskas inom 14 dagar. Effektiviseringen motsvarar 42,2 miljoner kronor (q3) under 2024 jämfört med ingen automatisering alls. Jämfört med 2023 års automatiseringsgrad handlar det om en effektivisering på 2,0 (q3) miljoner kronor.
<u>Informationssäkerhet, sårbarhetsskanning</u> Under 2023 har myndighetens tekniska förmåga och processer för hantering av sårbarheter i IT-miljön vidareutvecklats. Sårbarhetsskanningar görs nu regelbundet av hela IT-miljön och rutiner finns etablerade för hantering och eskalering av identifierade sårbarheter. Förväntad nytta • God förvaltning: Sårbarheter i IT-miljö som inte hanteras utgör en av de vanligaste attackvektorer för cyberangrepp. En fungerande sårbarhetshantering bidrar till att skydda myndighetens IT-miljö och informationstillgångar.	<u>Informationssäkerhet, sårbarhetsskanning</u> – realiserad nytta, sammanfattad bedömning God förvaltning: • En minskning av tekniska sårbarheter i IT-miljön har kunnat konstateras. Utvecklingen har inneburit förbättrade insikter i vilka sårbarheter som finns och var de finns. Detta möjliggör snabbare åtgärder och därmed minskad risk för incidenter och cyberangrepp. Ökad åtgärdsgrad och minskad åtgärdsdå har konstaterats.
<u>Säker digital kommunikation (SDK)</u> Arbetsförmedlingens kundsupport använder funktionen sedan årsskiftet 2022/2023. Med Säker digital kommunikation (SDK)¹⁰ kan kommuner, regioner och statliga myndigheter utbyta känslig och sekretessklassad information digitalt på ett tryggt, enkelt och säkert sätt. Arbetsförmedlingen fortsätter att vara en aktiv part i SDK, och bistår såväl Myndigheten för digital förvaltning (Digg) som andra myndigheter med erfarenheter och förbättringsförslag. Det finns ett ökat intresse från kommunerna att använda SDK, antingen via myndighetsingången eller via lokal förmedlingsverksamhet för att begära ut uppgifter om arbetssökande. Här pågår en pilot för utformning av ännu mer effektiv och informationssäker samverkan.	<u>Säker digital kommunikation (SDK)</u> – realiserad nytta, sammanfattad bedömning God förvaltning: • Säker digital kommunikation (SDK) ger en ökad rättssäkerhet tack vara inbygga juridiska, organisatoriska, finansiella och tekniska säkerhetsåtgärder. Tidsbesparing/effektivisering och Kostnadsbesparing: • De i genomsnitt 1 100 ärenden per månad som nu hanteras med SDK i stället för via brev innebär, förutom ökad säkerhet, besparingar av porto och utskifter, samt effektivisering då den manuella hanteringen av breven utgår samt att frågeställaren får sina svar snabbare och säkrare.

¹⁰ [Säker digital kommunikation \(SDK\) | Diggsäker](#)

Förväntad nytta: • God förvaltning: Ökad rättssäkerhet • Tidsbesparing/effektivisering • Kostnadsbesparing	
<u>Kvalitetssäkrade data, Nytt webbanalysverktyg</u> Ett nytt webbanalysverktyg lanserades under våren 2023. Det nya verktyget innebär ökad funktionalitet jämfört med tidigare verktyg bl.a. månadsvisa faktabaserade uppföljningar av de digitala tjänsternas nyttjande, utvärdering av dess förmåga att vägleda arbetssökande och arbetsgivare rätt utan manuell support, samt givit arbetssökande och arbetsgivare möjlighet att betygsätta och kommentera utvalda tjänster. Förväntad nytta: • God förvaltning: Ett rättssäkert och anonymiserat sätt att kartlägga beteenden på webben. • Nytt arbetssökande/arbetsgivare: Ökade möjlighet till att medverka till utformning av digitala tjänster	<u>Kvalitetssäkrade data, Nytt webbanalysverktyg</u> – realiserad nytta, sammanfattad bedömning God förvaltning: • Bytet till nytt verktyg har möjliggjort en ökad tillgänglighet och att fler användare upplever att de nu med stöd själva kan arbeta i verktyget. Följande har kunnat konstateras - Ökad flexibilitet i analysanvändandet, mer intuitivt och användarvänligt gränssnitt - Kvalitén på datainsamling har gått från opålitlig till tillförlitlig, ökat förtroende för insamlat data - Att mätning på 37 slutmål (RD 5) har kunnat införas på olika tjänster under året samt att arbetet med kundnöjdhetsinsamling kunnat införas under året, 20 st. under 2024 - Möjligheten att på ett rättssäkert och anonymiserat sätt kartlägga vägval genom tjänsterna med uppföljning vilka vägar som effektivast leder till målet. - I princip inga incidenter jämfört med tidigare Nytt arbetssökande /arbetsgivare: • Analys av information har fördjupat myndighetens bild av arbetssökandes och arbetsgivares behov och beteenden, vilket givit en stabilare grund för att utveckla än bättre tjänster.

4.5 Ledning och styrning

4.5.1 Investeringsbudget

Investeringsbudgeten för perioden 2022–2024 har varit 30 000 tkr.

4.5.2 Syfte/Mål med utvecklingsområdet

En tydlig och effektiv styrning är en avgörande förutsättning för att uppnå mål och resultat. Myndighetens olika stödfunktioner är viktiga för att ge verksamhetens chefer och medarbetare så goda förutsättningar som möjligt att göra ett bra jobb.

Området innefattar utveckling av ledningssystem och andra stödprocesser såsom ekonomi, HR och kommunikation.

4.5.3 Förväntade effekter för området, sammanfattning

Effektiva stödprocesser som effektiviserar arbetet för chefer och medarbetare.

Ekonomisystem som underlättar korrekt ekonomisk uppföljning, prognoser och redovisning

4.5.4 Sammanfattande bedömning nyttorealiserings perioden 2022–2024

Huvudsaklig extern nytta

	Nytta Arbetssökande		Nytta Arbetsgivare		Nytta externa intressenter
--	---------------------	--	--------------------	--	----------------------------

Huvudsaklig intern nytta

X	Tidsbesparing/ Effektivisering	X	God förvaltning		Användar- nytta	X	Kostnads- besparing		Möjliggörande för annan IT-utveckling
----------	-----------------------------------	----------	--------------------	--	--------------------	----------	------------------------	--	--

Bedömd status för området avseende leverans + förväntad nytta +nyttorealiserings

	Full eller överträffad uppfyllnad		God uppfyllnad, över 75%	X	Godkänd uppfyllnad, 50–75 %		Viss uppfyllnad, upp till 50%		Ingen uppfyllnad eller försämring
--	---	--	--------------------------------	----------	-----------------------------------	--	-------------------------------------	--	--------------------------------------

Fokus för området är nyttogrupperna Tidsbesparing/effektivisering, God förvaltning och Kostnadsbesparing, se nedan. Nyttor inom flera initiativ kan konstateras, samtidigt finns fortsatt stora behov av förenklingar för första linjens chefer. Sammantaget bedöms uppfyllanden ligga på nivå godkänd.

Tidsbesparing/effektivisering

Chefers arbete vid introduktion av nyanställda har effektiviserats med det sammanhållna introduktionsflöde i självbetjäningsportalen Employee Center. Därutöver bedöms att nya lösningen med ett centralt organisations- och personalregister (COP) väsentligt kortat ledtiden från att medarbetare anställs tills att de finns i Arbetsförmedlingens system.

Införd lösning för digital maskning bedöms ha gett en stor tidsbesparing och effektiviseringsvinst för arbetsförmedlare som därmed inte manuellt behöver svartmarkera, kopiera och svartmarkera igen. Men en central och samordnad hantering av kommuniserings- och beslutsmallar underlättas och effektiviserar revidering av mallar.

God förvaltning

Införd lösning för digital maskning säkerställer att avmaskning inte kan ske. Med scanningslösningen för inkommande post bedöms risk för fel minska jämfört med tidigare manuell hantering, jämförelsetal saknas dock.

Men en central och samordnad hantering av kommuniserings- och beslutsmallar säkerställs innehåll på ett tydligare sätt. Mallarna har nu hänvisningar om hur

information ska anges för att säkerställa att rätt grund används vid beslut. Gällande kommuniseringsmallen inför beslut om utskrivning och återkallelse har återkoppling inkommit från externa aktörer som JO och IAF att mallarna möter upp förvaltningslagens krav.

Kostnadsbesparing

Scanningslösningen för inkommande post har inneburit att myndigheten har sparat ca 10 mnkr årligen i minskade transporter (hämtningar/lämningar).

4.5.5 Leveranser och realiserad nytta för perioden

Leverans	Realiserad nytta
<u>Nya Självbetjäningsportalen (Employee Center) för chefer.</u> Lanserad mars 2024, innehåller introduktionsflöde för nya medarbetare där chef direkt kan beställa hårdvara och påbörja introduktion av den nya medarbetaren. Förväntad nytta • Tidsbesparing/effektivisering	<u>Nya Självbetjäningsportalen (Employee Center) för chefer</u> – realiserad nytta, sammanfattad bedömning Tidsbesparing/effektivisering: • Chef kan direkt i introduktionsflöde beställa hårdvara och påbörja introduktion av den nya medarbetaren. Det finns ett sammanhållet flöde för chef och medarbetare. Rollkatalogen och koppling till medarbetare är en möjliggörare för verksamhetsstyrning av kompetens och behörighet • Den samlade bedömningen från ett urval av chefer är att självbetjäningsportalen är användarvänlig och ger ett bättre stöd än den tidigare lösningen.
<u>Centralt organisations- och personalsystem (COP)</u> Personalregistret har implementerats under 2024 och är nu källa för flera konsumerande system (bla Kompetensportalen och nya lönesystemet Heroma som lanseras feb 2025). I och med implementeringen är Arbetsförmedlingen också master för det egna personalregistret. Den del som rör organisation kommer implementeras under december 2024/januari 2025. Fortsatt utveckling kommer ske 2025. Förväntad nytta: • Tidsbesparing/effektivisering: Området bidrar till enhetlig personal- och organisationsdata i våra system vilket underlättar för våra medarbetare och chefer.	<u>Centralt organisations- och personalsystem (COP)</u> – realiserad nytta, sammanfattad bedömning Tidsbesparing/effektivisering och Möjliggörande utveckling: • En första uppskattning är att COP har möjliggjort väsentligt kortad ledtid från att medarbetare anställts till att de finns i våra system. Den nya lösningen har dock varit i produktion för kort tid för en djupare effektuppföljning.

• Möjliggörande för annan IT-utveckling och ett steg mot att tillhandahålla medarbetar- och organisationsdata i realtid	
<u>Bemyndiganderedovisning och periodisering</u> En ny lösning lanserades under 2023 för redovisning av bemyndigandemedel samt periodisering och utfall. Används i dagsläget för tjänsterna Rusta och matcha samt Steg till arbete. Den nya lösningen används även för tjänsten Karriärvägledning (KVL). Förväntad nytta: • God förvaltning: Korrekta analyser och prognoser av förbrukade medel samt korrekt årsredovisning för myndigheten.	<u>Bemyndiganderedovisning och periodisering – realiserad nytta, sammanfattad bedömning</u> God förvaltning: • Nyttan som kunnat konstateras är en mycket högre kvalitet i periodisering som bidrar till korrekt årsredovisning för myndigheten. Även möjligheter att upptäcka eventuella fel/avvikelser i flödet har utökats.
<u>Förändrad utbetalning av lönebidrag</u> Från den 1 januari 2023 betalas lönebidrag ut till arbetsgivarens skattekonto i stället för till plusgiro, bankgiro eller bankkonto.¹¹ Förväntad nytta: • God förvaltning: Lösningen motverkar att arbetsgivare kan ta ut pengar från välfärden samtidigt som det finns ett underskott på Skattekontot. Förändringen gör det också enklare att säkerställa att bidraget går till rätt mottagare.	<u>Förändrad utbetalning av lönebidrag – realiserad nytta, sammanfattad bedömning</u> God förvaltning: • Grundprincipen för utbetalning till skattekonto är att Arbetsförmedlingen via systemet ”ställer frågan” till SKV om NN har fått lön utbetalad av arbetsgivaren utifrån arbetsgivardeklarationen på individnivå (AGI), vilket i större utsträckning än tidigare säkerställer rätt mottagare. Kvalitetssäkring sker på ett sätt som inte varit möjligt tidigare.
<u>Scanningslösning inkommande post</u> 2023 upphandlades och implementerades en tjänst av Postnord för scanning av all inkommande post till myndigheten. Förväntade nyttor: • Tidsbesparing/effektivisering: Lösningen effektiviserar informationsflöden och kanaler till och inom myndigheten • God förvaltning: En mer rättssäker hantering av inkommande information. • Kostnadsbesparing: Minskade transporter.	<u>Scanningslösning inkommande post – realiserad nytta, sammanfattad bedömning</u> Tidsbesparing/effektivisering: • Studier i tidsbesparing finns inte, bedömningen är dock att det är samma tidsåtgång oavsett om det är pappersbrev eller digitaliserade brev, de måste hanteras och omhändertas oavsett. Tidsbesparing kan möjligen komma att ske genom kommande automatiserad inläsning och registrering av t. ex aktivitetsrapporter som nu hanteras manuellt av Huvudregistraturen (8 000–10 000 aktivitetsrapporter/månad) men detta är

¹¹ Ändringar i förordningen (2017:462) innebär att arbetsgivarens skattekonto krediteras på ett fast datum en gång i månaden i stället för att betalningen görs via plusgiro, bankgiro eller bankkonto.

	en utveckling som kan bli prioriterad först 2025. God förvaltning: • Risk för fel bedöms minska med scanningslösning jämfört med tidigare manuell hantering, jämförelsetal saknas dock Kostnadsbesparing: • I stort sett 100 procent (ca 400 000 brev/år) av inkomna pappersbrev hanteras i skanningsflödet med några undantagsflöden t. ex facklig post. Myndigheten har sparat ca 10 mnkr årligen i minskade transporter (hämtningar/lämningar), vad som sparats på uppsagda postboxar är svårt att få uppgift om även här är det minskade kostnader för myndigheten.
<u>Digital maskning – lanserat under 2023</u> Digital maskning är ett systemstöd som förenklar maskning av dokument som ska lämnas ut. Förväntad nytta: • Tidsbesparing/effektivisering: Genom digital maskning underlättas arbetet med utlämning av dokument. • God förvaltning: Funktionen hittar vissa känsliga uppgifter automatiskt, vilket gör att maskningsarbetet blir säkrare och effektiviseras.	<u>Digital maskning</u> - realiserad nytta, sammanfattad bedömning Tidsbesparing/effektivisering: • Tidsvinsten bedöms som stor. Tidigare krävde hanteringen att arbetsförmedlare manuellt fick skriva ut, stryka över med svart penna, kopiera, stryka över en gång till och sedan skanna in dokumentet. Upplevelsen är en effektivare hantering i det enskilda maskningsmomentet. God förvaltning: • Arbetsförmedlare som använt digital maskning upplever en mycket större trygghet i att det som maskats inte kan avmaskas när detta verktyg använts. Det är säkert på ett sätt som inte andra tillgängliga verktyg är. Vid maskering av sekretessuppgifter så är det oerhört viktigt att det inte går att digitalt backa till en omaskerad version.
<u>Central mallhantering</u> Under 2023 har mallkonstruktionen centraliserats. Flera av de mallar som används vid	<u>Central mallhantering</u> - realiserad nytta, sammanfattad bedömning Tidsbesparing/effektivisering:

kommunicering har uppdaterats eller helt konstruerats om. Förväntad nytta: • Tidsbesparing/effektivisering: Minskad administration och behov av mallkonstruktion. • God förvaltning: Ökad regelefterlevnad genom ett bättre stöd för arbetsförmedlarna att kommunicera den information som arbetssökande resp arbetsgivare har rätt till.	• Inom den lokala förmedlingsverksamheten har centrala mallhanteringen underlättat arbetet med revidering av kommunikeringsmallar och beslutsmallar. Tidigare uppdaterades enstaka mallar för vissa program, nu revideras alla mallar för samtliga program. God förvaltning: • Mallarna har nu bättre och tydligare hänvisningar om hur information ska anges för att säkerställa att rätt grund används inför ett beslut. • Gällande kommunikeringsmallen inför ett beslut om utskrivning och återkallelse har återkoppling inkommit från externa aktörer som JO och IAF att mallarna möter upp förvaltningslagens krav. I början av 2023 gjordes en grundorsaksanalys av en nationell granskning av återkallelser. I granskningsrapporten (Af-2022/0043 2886), avsnitt 4.1.2, nämns att bristande hämtning av nya mallar var ett problem vid den förra nationella granskningen. Det har dock inte gjorts någon riktad granskning av kommunikering under 2023 eller senare, vilket innebär att några effekter av uppdaterade mallar ännu inte har utvärderats.
--	--