

Arbetsförmedlingens uppföljningspaket 2021

Innehåll

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Inledning | 5 |
| 2 | Arbetsmarknadspolitisk verksamhet | 5 |
| 2.1 | Matchning och prioritering av de som står långt ifrån arbetsmarknaden | 5 |
| 2.1.1 | Övergångar till arbete | 5 |
| | Omsättning till arbete | 5 |
| | Resultat 90 dagar efter matchningstjänst | 6 |
| | Resultat 90 dagar efter arbetsmarknadsutbildning | 6 |
| | Andel arbetslösa som kan få arbetslöshetsersättning och aktivitetsstöd som har ägnat tid åt arbetssökande | 7 |
| 2.1.2 | Matchningstjänster | 8 |
| | Antal nya beslut om kundval Rusta och matcha | 8 |
| | Antal nya beslut om Stöd och matchning | 8 |
| | Antalet deltagare i Stöd och matchning | 8 |
| | Antal deltagare i kundval Rusta och matcha | 9 |
| 2.1.3 | Arbetsmarknadsutbildning | 9 |
| | Antalet deltagare i arbetsmarknadsutbildning | 9 |
| 2.1.4 | Reguljär utbildning | 10 |
| | Anvisning till att söka reguljär utbildning | 10 |
| | Omsättning till reguljära studier | 10 |
| | Omsättning till reguljära studier bland inskrivna utan fullständig gymnasieutbildning | 11 |
| 2.1.5 | Personer med funktionsnedsättning | 12 |
| | Andel personer med funktionsnedsättning som går till arbete eller studier | 12 |
| | Andel av nya beslut om lönestöd som går till kvinnor | 12 |
| 2.2 | Bedriva verksamheten effektivt, enhetligt och rättssäkert | 13 |
| 2.2.1 | Effektivitet | 13 |
| | Andel ärenden som handläggs inom skäligen tid | 13 |
| 2.2.2 | Enhetlighet | 13 |
| | Service- och bemötandeindex | 14 |
| 2.2.3 | Rättssäkerhet | 14 |
| | Andel kvalitetsgranskade ärenden utan avvikelser | 15 |
| | Andel ändrade beslut vid omprövning | 15 |
| 2.2.4 | Motverka felaktiga utbetalningar | 16 |
| | Besparingsbelopp | 16 |
| | Antal felsignaler | 17 |
| 3 | Kunderna | 17 |
| 3.1 | Aktivisering för att förhindra och bryta långtidsarbetslöshet | 17 |
| 3.1.1 | Aktivitet korttidsarbetslösa | 17 |

| | |
|--|-----------|
| Andel av arbetslösa med inskrivningstid 3–12 månader som deltar i program utanför ramprogrammen, exklusive ungdomar | 18 |
| 3.1.2 Aktivitet långtidsarbetslösa | 18 |
| Andel med aktivitet inom jobb- och utvecklingsgarantin och jobbgarantin för ungdomar | 18 |
| Andel med aktivitet inom etableringsprogrammet | 19 |
| 3.2 Myndighetstjänster som förenklar och förkortar vägen till arbete eller studier | 19 |
| 3.2.1 Lokal närvaro | 19 |
| Andel inskrivna som vi samverkar med kommunerna kring | 20 |
| Lokal närvaro | 20 |
| 3.2.2 Strategi för kundarbetet | 20 |
| 4 Aktörer och partners | 21 |
| 4.1 Effektiva samarbeten och partnerskap | 21 |
| 4.1.1 Struktur för samarbete | 21 |
| 4.1.2 Utveckling av matchningstjänster | 21 |
| 5 Medarbetarna | 21 |
| 5.1 Medarbetarskap och chefskap | 21 |
| Andelen medarbetare som upplever att de har arbetsglädje | 21 |
| Andelen medarbetare som upplever att de är insatta i sina uppdrag, mål och prioriteringar | 22 |
| 5.2 Systematiskt arbetsmiljöarbete | 22 |
| Andelen medarbetare som upplever att de har arbetsglädje | 22 |
| Sjuktal | 23 |
| Andelen medarbetare som upplever sig ha stort engagemang ökar | 23 |
| 5.3 Kompetensförsörjning | 24 |
| Andelen faktiska resurser i förhållande till totala personalresurser | 24 |
| Chefer upplever att de har en handlingsberedskap för att ha rätt kompetens på rätt plats i syfte att utföra nuvarande och kommande uppdrag | 24 |

1 Inledning

För att veta hur väl Arbetsförmedlingen genomför, och har förutsättning att genomföra, sitt uppdrag behövs kunskap om de resultat och effekter som verksamheten leder till. Detta kan fångas på många olika nivåer, men det är avgörande att det finns en samsyn om vilka mått som ska användas för att följa de viktigaste resultaten. Att regering, styrelse, generaldirektör och ledningsgrupp är överens om vad som är de viktigaste resultaten i verksamheten är en nödvändig förutsättning för en effektiv verksamhet i hela organisationen.

I denna bilaga till verksamhetsplanen för 2021 finns de mått som bedöms vara centrala i uppföljningen under 2021 för att stärka genomförandet av vårt uppdrag enligt instruktion och måluppfyllelsen enligt regleringsbrevet 2021.

Måtten är indelade i mått för styrning, mått för bedömning av måluppfyllelse, och mått för styrning och bedömning av måluppfyllelse. Uppdelningen anger vilka mått som ska användas löpande för styrning respektive vad som därutöver behövs för att bedöma måluppfyllelse.

2 Arbetsmarknadspolitisk verksamhet

2.1 Matchning och prioritering av de som står långt ifrån arbetsmarknaden

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

Uppdraget att prioritera de som befinner sig långt från arbetsmarknaden innebär att stärka konkurrenskraften för personer som annars har svårt att få ett jobb. Genom att öka sannolikheten för de som står långt ifrån arbetsmarknaden att få ett jobb eller en ny erfarenhet bidrar Arbetsförmedlingen till en varaktigt högre sysselsättning.

2.1.1 Övergångar till arbete

Mål:

Andelen som övergår till arbete ska öka

Omsättning till arbete

Mått för bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Omsättningen till arbete ska uppgå till minst 5,4 %

Motivering:

Målet i regleringsbrevet 2021 är att andelen som övergår till arbete ska öka under 2021. Måttet fångar hur stor andel av dem som är arbetslösa som varje månad som får ett osubventionerat eller ett subventionerat arbete. Hur väl matchningen lyckas mäts i termer av utflödet till arbete, det vill säga hur många arbetssökande som lämnar Arbetsförmedlingen för ett arbete. Ju effektivare matchningen är desto fler personer av de arbetssökande kommer ut i arbete.

Definition:

Målgrupp är inskrivna som vid månadens början är öppet arbetslösa, i program med aktivitetsstöd eller timanställda. Till gruppen förs även de som under månaden skrivs in på Arbetsförmedlingen i någon av motsvarande kategorier.

Resultat: Resultat arbete är de i målgruppen som under månaden övergått till arbete enligt kategorierna: Arbete utan stöd, arbete med stöd, Nystartsjobb eller Yrkesintroduktion.

Resultat 90 dagar efter matchningstjänst

Mått för bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Resultat till arbete eller studier 90 dagar efter matchningstjänst ska uppgå till minst 30 % (kvinnor 30 %, män 30 %)

Motivering:

Resultat efter matchningstjänst är viktigt för att nå målen om att öka övergångar till arbete och övergångar till studier och förbättra kostnadseffektiviteten i matchningstjänsterna. Omfattningen av matchningstjänster har ökat och förväntas öka ytterligare under 2021.

Definition:

Deltagare som avslutat insats Stöd och matchning (STOM) eller kundval Rusta Matcha (KROM) och under månaden uppnått dag 90 efter avslut. Resultat är det antal i målgruppen som vid mätmånadens slut är i arbete med stöd eller arbete utan stöd. Måttet visar resultatet som andel av målgruppen.

Resultat 90 dagar efter arbetsmarknadsutbildning

Mått för bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Resultat 90 dagar efter arbetsmarknadsutbildning ska uppgå till minst 30 % (kvinnor 30 %, män 30 %)

Motivering:

Det finns i dag många yrken inom vilka arbetsgivare upplever brist, samtidigt som många arbetssökande saknar efterfrågad utbildning och eller erfarenhet. Om Arbetsförmedlingen kan bidra till att fler som går arbetsmarknadsutbildning får arbete är det ett bidrag till en förbättrad matchning.

Definition:

Arbetssökande som oavsett sökandekategori avslutat ett program med arbetsmarknadsutbildning och under månaden uppnått dag 90 efter avslut. Resultat är det antal i målgruppen som vid mätmånadens slut är i arbete med stöd eller arbete utan stöd. Måttet visar resultatet som andel av målgruppen.

Andel arbetslösa som kan få arbetslöshetsersättning och aktivitetsstöd som har ägnat tid åt arbetssökande

Mått för bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Andel av arbetslösa som kan få arbetslöshetsersättning och aktivitetsstöd som har ägnat tid åt arbetssökande ska uppgå till minst 90 % (kvinnor 90 %, män 90 %)

Motivering:

Arbetsförmedlingens kontrolluppdrag syftar till att förbättra arbetsmarknadens funktionssätt, säkerställa att arbetslöshetsförsäkringen fungerar som en omställningsförsäkring samt motverka felaktiga utbetalningar. Regelverket för arbetslöshetsförsäkringen och ersättning till deltagare i arbetsmarknadspolitiska program ger myndigheten ett ansvar för att löpande kontrollera att arbetssökande har rätt till ersättning. Arbetsförmedlingen ska följa att alla arbetssökande aktivt söker lämpliga arbeten och uppfyller villkoren i arbetslöshetsförsäkringen, eller villkoren för aktivitetsstöd.

Det är de som är lågaktiva i sitt arbetssökande som Arbetsförmedlingen framförallt bör arbeta med för att få till en effektiv sökaktivitet. Om det är en stor andel lågaktiva ger det en indikation på att de arbetssökande inte är tillräckligt sökaktiva för att hitta ett arbete. Det är också en indikation på att Arbetsförmedlingen inte har uppmuntrat till ett aktivt arbetssökande i tillräckligt hög grad och därmed inte bidragit till att arbetslöshetsförsäkringen fungerar som en omställningsförsäkring.

Definition:

Indikatorn är hämtad från Arbetsförmedlingens sökandeundersökning. Undersökningen avser öppet arbetslösa och ersättningsanmälda samt sökande i program. Inskrivningstiden vid förmedlingen ska vara minst tre månader. I den del av undersökningen som omfattar jobbsökande ställs frågan om hur många timmar, ungefär, man ägnade åt arbetssökande föregående vecka.

2.1.2 Matchningstjänster

Mål:

Antalet deltagare i utvecklade matchningstjänster ska öka väsentligt

Antal nya beslut om kundval Rusta och matcha

Mått för styrning

Målnivå:

Antal nya beslut om kundval Rusta och matcha ska uppgå till minst 6 250 i genomsnitt per månad

Motivering:

Målet i regleringsbrevet 2021 är att antalet deltagare i utvecklade matchningstjänster öka väsentligt. Måttet fångar den inriktningen.

Definition:

Antal nya beslut om kundval Rusta och matcha per månad. Förlängningar och byte av leverantör ingår inte.

Antal nya beslut om Stöd och matchning

Mått för styrning

Målnivå:

Antal nya beslut om Stöd och matchning ska uppgå till minst 12 500 i genomsnitt per månad

Motivering:

Målet i regleringsbrevet 2021 är att antalet deltagare i utvecklade matchningstjänster öka väsentligt. Vid ingången av 2021 saknas dock utvecklade matchningstjänster i flera delar av landet. Det är därför viktigt att även följa antalet nya beslut i Stöd och matchning eftersom matchningstjänster har en allt viktigare funktion i att stötta arbetslösa för att de ska komma i arbete eller studier.

Definition

Antal nya beslut om Stöd och matchning per månad. Förlängningar och byte av leverantör ingår inte.

Antalet deltagare i Stöd och matchning

Mått för styrning

Målnivå:

Antal deltagare i Stöd och matchning ska uppgå till minst 54 500 i genomsnitt per månad

Motivering:

Målet i regleringsbrevet 2021 är att antalet deltagare i utvecklade matchningstjänster öka väsentligt. Vid ingången av 2021 saknas dock utvecklade matchningstjänster i flera delar av landet. Det är därför viktigt att även följa antalet deltagare i Stöd och matchning eftersom matchningstjänster har en allt viktigare funktion i att stötta arbetslösa för att de ska komma i arbete eller studier.

Definition:

Antal deltagare i Stöd och matchning.

Antal deltagare i kundval Rusta och matcha

Mått för styrning och bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Antal deltagare i kundval Rusta och matcha ska uppgå till minst 26 300 i genomsnitt per månad

Motivering:

Målet i regleringsbrevet 2021 är att antalet deltagare i utvecklade matchningstjänster öka väsentligt. Måttet fångar den inriktningen.

Definition:

Antalet deltagare i kundval Rusta och matcha.

2.1.3 ArbetsmarknadsutbildningMål:

Antalet deltagare i arbetsmarknadsutbildningar ska öka väsentligt

Antalet deltagare i arbetsmarknadsutbildning

Mått för styrning och bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Antalet deltagare i arbetsmarknadsutbildning ska uppgå till minst 12 600 i genomsnitt per månad (Utfall 2020 5 400 i genomsnitt per månad)

Motivering:

Mått i enlighet med regleringsbrevs mål. Viktigt såväl för omställning som för att förhindra långtidsarbetslöshet.

Definition:

Antal deltagare i arbetsmarknadsutbildning.

2.1.4 Reguljär utbildning

Mål:

Andelen som övergår till reguljär utbildning, särskilt yrkesutbildning, ska öka väsentligt bland dem som saknar gymnasial utbildning eller har behov av omställning för att möta kompetensbehoven på arbetsmarknaden.

Anvisning till att söka reguljär utbildning

Mått för styrning

Målnivå:

Anvisning till att söka reguljär utbildning ska uppgå till minst 15 000 personer under 2021 (kvinnor minst 6 000, män minst 6 000)

Motivering:

Under pågående den krisen och strukturomvandlingen kan det vara fördelaktigt att utbilda sig inom det reguljära utbildningsväsendet. På lång sikt kan utbildning med generella och teoretiska kunskaper vara fördelaktig då individerna rustas och blir mindre känsliga för svängningar i ekonomi. De nyinskrivna arbetslösa i spåren av pandemin står nära arbetsmarknaden men en eventuell strukturomvandling inom de drabbade branscherna kan göra det svårare för dem att återgå till tidigare anställning.

Definition:

Antal personer som fått aktivitet "Anvisning att söka reguljär utbildning/Söka utbildning hos kommun eller folkhögskola" eller aktivitet "Söka utbildning hos yrkeshögskola, högskola/universitet eller folkhögskola" planerad under månaden i planeringsverktyget eller BÄR.

Omsättning till reguljära studier

Mått för bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Omsättning till reguljära studier ska uppgå till minst 1,2 % (kvinnor 1,2 %, män 1,2 %)

Motivering:

Målet i regleringsbrevet 2021 är fokuserat på övergångar till studier bland dem som saknar gymnasial utbildning: Andelen som övergår till reguljär utbildning, särskilt yrkesutbildning, ska öka väsentligt bland dem som saknar gymnasial utbildning. Måttet fångar hur stor andel av dem som är arbetslösa som varje månad totalt sett går över till studier.

Många av de som nu blir arbetslösa kommer inte att kunna gå tillbaka till den typ av arbete de hade innan krisen och behöver därför ställa om sin kompetens för att möta arbetsgivarnas behov och krav.

Arbetsförmedlingen bidrar främst till omställning på arbetsmarknaden genom vägledning mot och anvisning till reguljära studier samt arbetsmarknadsutbildning. Genom att se till att det finns arbetssökande med kompetens i yrken med rekryteringsbehov på kort och längre sikt bidrar myndigheten även till arbetsgivarnas kompetensförsörjning

Definition:

Målgrupp är inskrivna som vid månadens början är öppet arbetslösa, i program med aktivitetsstöd eller timanställda. Till gruppen förs även de som under månaden skrivs in på Arbetsförmedlingen i någon av motsvarande kategorier. Resultat studier är de som under månaden påbörjat studier.¹

Omsättning till reguljära studier bland inskrivna utan fullständig gymnasieutbildning

Mått för bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Omsättning till reguljära studier bland inskrivna utan fullständig gymnasieutbildning ska uppgå till minst 1,2 % (kvinnor 1,2 %, män 1,2 %)

Motivering:

Målet i regleringsbrevet 2021 är att andelen som övergår till reguljär utbildning, särskilt yrkesutbildning, ska öka väsentligt bland dem som saknar gymnasial utbildning eller har behov av omställning för att möta kompetensbehoven på arbetsmarknaden. Detta resultatmått visar i vilken utsträckning Arbetsförmedlingen uppnår målet för de arbetssökande utan fullständig gymnasieutbildning. Arbetslösa som saknar gymnasieutbildning har allt svårare att få fäste på arbetsmarknaden. Många arbetslösa som är inskrivna hos Arbetsförmedlingen har ett behov av att ta del av utbildningsinsatser för att få och behålla arbete.

Definition:

Målgrupp är antalet inskrivna där Arbetsförmedlingens uppgifter om den arbetssökandes högsta utbildningsnivå är högst förgymnasial och som vid månadens början är öppet arbetslösa, i program med aktivitetsstöd, deltidsarbetslösa eller timanställda. Till gruppen hör även de som under månaden skrivs in på Arbetsförmedlingen och direkt motsvarar kriterierna för målgruppen. Resultat definieras som antalet arbetssökande som under månaden påbörjat reguljära studier. Måttet visar resultatet som andel (%) av målgruppen.

¹ I begreppet studier ingår utbildning och studier inom ramen för arbetsmarknadspolitisk verksamhet. Mer specifikt är det utbildningskontrakt (skat 32), avaktualisering till annan utbildning än arbetsmarknadsutbildning (orsak 7), vuxenstudier inom etablering, kortare reguljär utbildning för långtidsarbetslösa invandrare och sökande med funktionsnedsättning (30 § punkt 5), reguljär utbildning på grundläggande eller gymnasial nivå för JOB-deltagare (30 § punkt 6), utbildning på högskola, universitet, yrkeshögskola eller motsvarande på folkhögskola för deltagare som varit i JOB i minst 450 dagar (30 § punkt 7), deltidsstudier i kombination med JOB.

2.1.5 Personer med funktionsnedsättning

Mål:

Förbättrat stöd till personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga

Andel personer med funktionsnedsättning som går till arbete eller studier

Mått för bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Andel personer med funktionsnedsättning som går till arbete eller studier ska uppgå till minst 4,6 % (kvinnor 4,6 %, män 4,6%)

Motivering:

Personer med funktionsnedsättning löper större risk att bli kvar länge utan arbete. Därför är det fortsatt viktigt att öka övergångarna till arbete eller studier bland personer med funktionsnedsättning

Arbetsförmedlingens arbete med funktionshindrade är personalintensivt och kan därför antas påverkas i högre grad än flera andra områden av en minskad personalstyrka. Vidare kan resultaten också påverkas av hur många inskrivna som får en kod för funktionshinder. Målgruppens storlek – och därmed resultatet – kan påverkas av i vilken omfattning distanskanalen kan identifiera funktionsnedsättning.

Definition:

Målgrupp är arbetssökande med kod för ”Funktionshinder som medför nedsatt arbetsförmåga” (källa: AIS) som i början av månaden tillhör statusgrupp öppet arbetslös eller arbetsmarknadspolitiskt program samt de som har status deltidsarbetslös eller timanställd. Resultat är de i målgruppen som under månaden övergått till arbete eller studier. Måttet visar resultatet som andel (%) av målgruppen.

Andel av nya beslut om lönestöd² som går till kvinnor

Mått för bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Andel av nya beslut om lönestöd som går till kvinnor ska uppgå till minst 50 %

Motivering:

Ett ökat jämställdhetsfokus behövs för personer med funktionsnedsättning. Att kvinnor och män får lika möjligheter till lönestöd är en viktig del av Arbetsförmedlingens bidrag till detta.

Definition:

² Lönebidrag för anställning, Lönebidrag för trygghet i anställning, Lönebidrag för utveckling i anställning samt Skyddat arbete hos offentlig arbetsgivare.

Målgruppen är samtliga antal personer som påbörjat ett lönestöd³ och som samtidigt inte deltog i samma insats vid månadens ingång. Resultatet är den delen av målgruppen som är kvinnor. Måttet visar resultatet som andel (%) av målgruppen.

2.2 Bedriva verksamheten effektivt, enhetligt och rättssäkert

2.2.1 Effektivitet

Mål:

Värdet av myndighetens produktion ska öka i förhållande till kostnaderna. Insatta resurser ger en högre grad av måluppfyllelse.

Andel ärenden som handläggs inom skälig tid

Mått för bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Måttet har ingen målnivå

Motivering:

Arbetsförmedlingen ska bedriva en effektiv verksamhet enligt instruktionerna. För att säkerställa att detta sker, behöver myndigheten följa upp handläggningstiden för de olika ärendena.

Syftet med måttet är att följa upp den interna effektiviteten i kärnverksamheten. Underlaget ska användas för att utvärdera effektiviseringsåtgärder så som automatisering. Samtidigt ska regioner/avdelningar och enheter kunna använda resultatet för att planera och följa upp verksamheten

Definition:

Mätmetod: Antal ärenden som har handlagts inom skälig tid dividerat med det totala antalet ärenden som har handlagts. Skälig tid definieras för varje ärende var för sig.

Källdata/urval: Alla ärenden som handläggs i BÅR.

2.2.2 Enhetlighet

Mål:

Arbetsökande och arbetsgivare får likvärdigt stöd och service fri från diskriminering.

Genom utveckling och användande av standardiserade arbetssätt i vårt myndighetsutövande skapar vi förutsättningar för att säkra likvärdigt stöd och service till våra kunder.

³ Lönebidrag för anställning, lönebidrag för trygghet i anställning, lönebidrag för trygghet i anställning och skyddat arbete hos offentlig arbetsgivare.

Service- och bemötandeindex

Mått för bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Service- och bemötandeindex ska uppgå till minst 87 %

Motivering:

För att förvaltningen ska betraktas som god är det inte tillräckligt att ärenden hanteras korrekt i formell juridisk mening. Arbetsförmedlingen måste också säkerställa att den enskilde praktiskt kan ta till vara sin rätt; att enskilda enkelt kan komma i kontakt med oss eller få information om vår verksamhet, samt få svar eller ett beslut inom rimlig tid. Service och bemötande är därför också viktiga komponenter för en god förvaltning. Om hen upplever tjänstemannen som objektiv och kompetent, att hen blir bemött med respekt och känner sig lyssnad på samt att processen uppfattas som rättvis, uppfattas myndighetens beslut i högre utsträckning som rättvist. Det ömsesidiga förtroendet mellan allmänheten och myndigheterna är viktigt för myndigheters bidrag till ökad samhällsnytta och för tilliten till välfärdsystemen.

Definition:

Kundmättet för god förvaltning syftar till att spegla arbetssökandes upplevelse av service och bemötande utifrån Arbetsförmedlingens serviceskyldighet och ansvar för rättssäkerhet. Områdena är viktiga aspekter för den samlade upplevelsen av god förvaltning i genomförandet av uppdraget. Kundmättet syftar till att spegla arbetssökandes upplevelse genom delfrågorna:

- Handläggarna lyssnar på mig och behandlar mig med respekt
- Jag får den information jag behöver
- Den senaste information eller beslut jag fick från Arbetsförmedlingen var lätt att förstå
- Upplever du att du blir rättvist behandlad av Arbetsförmedlingen?

Inskrivna arbetssökande slumpas proportionerligt.

Måttet beräknas som ett viktat genomsnitt av alla fyra frågorna. Beräkning per kvartal är summan av resultatet från de fyra frågorna dividerat med summan av antalet i målgruppen för de fyra indikatorerna. Det indexerade resultatet för indikatorn beräknas som andel svarande som valt något av de två jakande svarsalternativen Ja, så gott som alltid eller Ja, för det mesta respektive Ja, mycket lätt eller Ja, ganska lätt när de besvarat frågorna i webbenkäten. Måttet redovisas som andel i procent.

2.2.3 RättssäkerhetMål:

Arbetsförmedlingens handläggning är fullständig och korrekt och alla beslut som fattas har stöd i regelverket. Vi förstår hur reglerna ska tolkas och tillämpas. Uppgifter och ärenden hanteras korrekt. Medborgare och kunder behandlas opartiskt och får den information de behöver.

Andel kvalitetsgranskade ärenden utan avvikelser

Mått för bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Andel kvalitetsgranskade ärenden utan avvikelser ska uppgå till minst 85 % för ärenden som handläggs i den nya besluts- och ärendeplattformen (BÄR) (kvinnor 85 % män 85 %)

Andelen kvalitetsgranskade ärenden utan avvikelser ska uppgå till minst 70 % för ärenden som handläggs utanför den nya besluts- och ärendeplattformen (BÄR) (kvinnor 70 % män 70 %)

Motivering:

Välgrundade beslut säkerställer att rätt kund får rätt stöd vilket bidrar till en effektiv och rättssäker verksamhet som skapar förtroende till Arbetsförmedlingen. Måttet baseras på en granskning som ska spegla regelefterlevnad och kvalitet i ärendehandläggning. Granskningen undersöker om handläggningen är fullständig genom att kontrollera att tjänsteanteckningar och underlaget är korrekt. Redovisas kvartalsvis utifrån kön och region/avdelning.

Definition:

Urvalet gäller arbetsgivarstöden. Mätunderlag är ett slumpmässigt urval pågående programbeslut som granskas genom manuell ärendegranskning (stickprov) för en specifik period under berört kvartal eller i nära anslutning till kvartalet. Resultatet baseras på de ärenden som bedömts vara utan avvikelser i alla de handläggningsmoment som granskats. Indikatorn visar resultatet som andel av mätunderlaget. Exempel: 23 (antal korrekt handlagda ärenden; alla fem granskade moment) / 105 (antal totalt granskade ärenden) * $100 = 22\%$. Måttet visar resultatet som andel i procent, per kön och per region samt ackumulerat. Uppgifter hämtas från Sök-A, ELIN och Diariet.

Andel ändrade beslut vid omprövning

Mått för bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Andelen ändrade beslut vid omprövning ska uppgå till högst 10 % (kvinnor 10 %, män 10 %)

Motivering:

Måttet fångar brister i handläggning där Arbetsförmedlingen nekat kund att få/dragit tillbaka det hen borde fått enligt regelverket. Måttet speglar brister i kvalitet i handläggning och regeltillämpning och utgör därmed ett komplement till måttet avseende kvalitet i ärendehandläggning. Måttet redovisas kvartalsvis.

Ändringsfrekvensen bör ligga stabilt under tid. En låg ändringsfrekvens innebär att de flesta av besluten som kunder begär omprövning av är korrekta. Förändringar tyder på ett behov av ytterligare analys. En ändringsfrekvens kring 10 procent bedöms för närvarande spegla en rimlig felmarginal. En alltför låg ändringsfrekvens kan tyda på att vi i samband med grundbeslutet inte lyckats förklara för kunden varför vi fattat ett negativt beslut, dvs. kunderna begär omprövning av beslut som är korrekta för att de upplever sig ”felbehandlade”. Större andel bifall kan tyda på brister i beslutsprocessen.

Definition:

Andel under perioden samt ackumulerad andel ändrade omprövningsbeslut, vid Enheten omprövning, av program eller insats beslutade av Arbetsförmedlingen. Ekonomiärendena utesluts eftersom de inte speglar syftet med måttet då arbetsgivaren kan komplettera och få rätt vid omprövningen, trots att handläggningen och beslutet har varit korrekt.

2.2.4 Motverka felaktiga utbetalningar

Mål:

Arbetsförmedlingen ska stärka det samlade kontrollarbetet, bidra till det övergripande målet att minska de felaktiga utbetalningarna från välfärdssystemen och arbeta för att minska andelen felaktiga utbetalningar.

Besparingsbelopp

Mått för bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Måttet har ingen målnivå

Motivering:

Att beräkna och redovisa besparingsbelopp från polisanmälningar och myndighetens arbete mot organiserad brottslighet ökar förtroendet för Arbetsförmedlingen och bidrar också till en ekonomisk hållbarhet.

Definition:

Ett besparingsbelopp är en förhindrad utbetalning till följd av ett avbrott, avslag eller nekad utbetalning för ett programbeslut som ger rätt till aktivitetsstöd, anställningsstöd, nystartsjobb och/eller stöd till personligt biträde. Det kan även vara ett inbesparat belopp till följd av en nekad anvisning som då förhindrat en felaktig utbetalning.

Antal felsignaler

Mått för bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Måttet har ingen målnivå

Motivering:

Ett stärkt kontrollarbete innebär att myndigheten kommer att utföra fler kontroller och därmed registrera fler felsignaler.

Definition:

En felsignal indikerar att det finns risk för felaktig utbetalning eller att en felaktig utbetalning har skett. Alla felsignaler diarieförs och registreras (manuellt eller automatiskt) i systemstödet ABS och utreds därefter.

Manuella felsignaler skickas till Arbetsförmedlingen på olika sätt:

- Webbformulär på Vis ”FUT – rapportera felaktig utbetalning” (öppen för alla anställda inom Arbetsförmedlingen)
- Blankett från andra myndigheter, kommuner och arbetslöshetskassor (enligt lagen om underrättelseskyldighet)
- Arbetsförmedlingens webbplats ”Tipsa om misstänkt bidragsfusk” (öppen för alla)
- Tips som inkommer till myndigheten via brev, telefon eller e-post

Automatiska felsignaler som skickas direkt till Arbetsförmedlingens systemstöd (registrering) från olika källor:

- Urvalsanalys (förändringar i pågående ärenden utifrån olika parametrar och riskbaserade urval)
- Åtgärd (systemstödet bevakningsobjekt utifrån olika parametrar, t.ex. konkurs. Uppgifterna inkommer från externa källor, t.ex. Bisnode.)

3 Kunderna

3.1 Aktivering för att förhindra och bryta långtidsarbetslöshet

3.1.1 Aktivitet korttidsarbetslösa

Mål:

Rätt stöd i rätt tid till kvinnor och män med korta arbetslöshetstider

Andel av arbetslösa med inskrivningstid 3–12 månader som deltar i program utanför ramprogrammen, exklusive ungdomar

Mått för styrning

Målnivå:

Andel av arbetslösa med inskrivningstid 3–12 månader som deltar i program utanför ramprogrammen, exklusive ungdomar ska uppgå till minst 15 % (kvinnor 15 %, män 15 %)

Motivering:

Genom att erbjuda tidiga insatser kan långvarig arbetslöshet motverkas. I takt med antalet nyinskrivna arbetssökande ökar samtidigt som myndigheten har fått mer anslag till programinsatser under 2021 behöver Arbetsförmedlingen se till att andelen deltagare i arbetsmarknadspolitiska program riktade till nyinskrivna ökar. Risken för långtidsarbetslöshet ökar ju längre tid den arbetssökande står utanför arbetsmarknaden. Därför är det viktigt med högre takt av rustande insatser allteftersom tiden går från det första inskrivningstillfället.

Definition:

Målgrupp: Summa (11 Öppet arbetslös; 46 Start av näringsverksamhet; 54 Arbetspraktik; 75 Projekt med arbetsmarknadspolitisk inriktning; 80 Förberedande insatser; 81 Arbetsmarknadsutbildning; 83 Förberedande utbildning; 86 Validering etableringsprogrammet)

Resultat: Summa (46 Start av näringsverksamhet; 54 Arbetspraktik; 75 Projekt med arbetsmarknadspolitisk inriktning; 80 Förberedande insatser; 81 Arbetsmarknadsutbildning; 83 Förberedande utbildning; 86 Validering och etableringsprogrammet).

3.1.2 Aktivitet långtidsarbetslösa

Mål:

Andelen inskrivna utan aktivitet i jobb- och utvecklingsgarantin samt jobbgarantin för ungdomar, särskilt bland dem som saknar gymnasial utbildning, ska minska.

Andelen inskrivna utan aktivitet i etableringsprogrammet ska minska väsentligt.

Andel med aktivitet inom jobb- och utvecklingsgarantin och jobbgarantin för ungdomar

Mått för styrning och bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Andel med aktivitet inom jobb- och utvecklingsgarantin och jobbgarantin för ungdomar ska uppgå till minst 85 % (kvinnor 85 %, män 85 %)

Motivering:

Målet i regleringsbrevet 2021 är att andelen inskrivna utan aktivitet i jobb- och utvecklingsgarantin samt jobbgarantin för ungdomar, särskilt bland dem som saknar gymnasial utbildning, ska minska. Måttet mäter andelen med aktiviteter. En hög aktivitetsnivå med bibehållen träffsäkerhet och kvalitet (rätt insatser) är fortsatt viktigt för att deltagarna i programmen rustas för ökad chans till arbete.

Definition:

Målgrupp är sökande med pågående deltagande i Jobb- och utvecklingsgarantin (JOB). Resultat är de i målgruppen som vid månadsmätning har en eller flera pågående aktiviteter som finns att tillgå inom ramen för JOB. Antal med aktivitet redovisas som andel i procent av målgruppen.

Målgrupp är även sökande med pågående deltagande i Jobbgarantin för ungdomar (UGA). Resultat är de i målgruppen som vid månadsmätning har en eller flera pågående aktiviteter som finns att tillgå inom ramen för UGA. Antal med aktivitet redovisas som andel i procent av målgruppen.

Andel med aktivitet inom etableringsprogrammet

Mått för bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Andel med aktivitet inom etableringsprogrammet ska uppgå till minst 80 % (kvinnor 80 %, män 80 %)

Motivering:

Målet i regleringsbrevet 2021 är att andelen inskrivna utan aktivitet i etableringsprogrammet ska minska väsentligt. Måttet mäter andelen med aktiviteter.

Definition:

Målgrupp är kvarstående i etableringsprogrammet. Resultat är de i målgruppen som vid månadsmätning har en eller flera pågående aktiviteter som finns att tillgå inom ramen för etableringsprogrammet. Antal med aktivitet redovisas som andel i procent av målgruppen.

3.2 Myndighetstjänster som förenklar och förkortar vägen till arbete eller studier

3.2.1 Lokal närvaro

Mål:

Arbetsförmedlingen ska skapa väl fungerande kontaktvägar⁴ för varje kommun och inskrivna arbetssökande ska ha möjlighet till personliga möten⁵.

⁴ Med kontaktvägar avses alla kontaktvägar oavsett kanal

⁵ Personliga möten avser såväl fysiska möten som personliga distansmöten.

Andel inskrivna som vi samverkar med kommunerna kring

Mått för styrning och bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Ingen målnivå finns framtagen för måttet eftersom det är under utveckling.

Motivering:

Arbetsförmedlingen ska säkerställa en operativ samverkan med kommuner i individärenden. Det ska säkerställas att arbetslösa som behöver stöd ska få det. Samverkan som avser samordning kring individer sker antingen genom våra digitala kanaler, i egen regi lokalt eller genom fristående aktörer. För kunder med försörjningsstöd avses information för handläggning av ekonomiskt bistånd, samråd inför anvisning till kommunal insats samt samordning av insatser. Samverkan med kommuner sker också inom etableringsuppdraget samt inom skolsamverkan. Måttet ska fånga hur stor andel av de som har behov av samverkan som får operativ samverkan.

Definition:

Måttet är under utveckling men avser fånga hur stor andel av målgruppen som får operativ samverkan.

Lokal närvaro

Mått för styrning och bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Ingen målnivå finns framtagen för måttet eftersom det är under utveckling.

Motivering:

Målet i regleringsbrevet är att Arbetsförmedlingen ska skapa väl fungerande kontaktvägar för varje kommun och inskrivna arbetssökande ska ha möjlighet till personliga möten. Måttet fångar form av lokal närvaro och därigenom möjlighet till personliga möten. Måttet bör fånga omfattning och form för lokal närvaro

Definition:

Måttet är under utveckling men avser fånga hur väl myndigheten möter arbetssökandes lokala servicebehov, genom att förtydliga servicegrad genom form av lokal närvaro.

3.2.2 Strategi för kundarbetetMål:

Strategin för kundarbete - Digitalt först är implementerad

Inget mått för styrning eller bedömning av måluppfyllelse finns framtaget.

Utveckling av mått är en planerad aktivitet under 2021.

4 Aktörer och partners

4.1 Effektiva samarbeten och partnerskap

4.1.1 Struktur för samarbete

Mål:

Effektiva samarbeten och partnerskap som förbättrar matchningen och stödet till arbetsgivare och individer

Inget mått för styrning eller bedömning av måluppfyllelse finns framtaget.

Utveckling av mått är en planerad aktivitet under 2021.

4.1.2 Utveckling av matchningstjänster

Mål:

Etablerat samarbete med fristående aktörer och kommuner i utvecklingen av matchningstjänster

Inget mått för styrning eller bedömning av måluppfyllelse finns framtaget.

5 Medarbetarna

5.1 Medarbetarskap och chefskap

Mål:

Alla medarbetare är väl insatta i sina uppdrag, mål och prioriteringar

Andelen medarbetare som upplever att de har arbetsglädje

Mått för styrning

Målnivå:

Arbetsglädje - mäts i medarbetarpulsen. Andel medarbetare som upplever att det har arbetsglädje ska uppgå till minst 65 % (kvinnor 65 %, män 65 %)

Motivering:

Arbetsglädje är en förutsättning för produktivitet. Därför är medarbetarnas skattning inom dessa områden centralt att följa.

Definition:

Mäts genom fråga (ordinarie frågeformulär) i medarbetarpulsen. Redovisas som andelen medarbetare som upplever att de har arbetsglädje

Andelen medarbetare som upplever att de är insatta i sina uppdrag, mål och prioriteringar

Mått för bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Andelen medarbetare som upplever att de bär insatta i sina uppdrag mål och prioriteringar ska uppgå till minst 70 %.

Motivering:

Arbetsförmedlingen behöver ha ett ledarskap som skapar tydliga förväntningar och ett medarbetarskap som innebär att alla medarbetare är insatta i sina respektive uppdrag, veta vilka mål de ska sträva mot och vid behov vet vilka uppgifter som ska prioriteras. Det finns god evidens att medarbetare som är väl insatta i sina uppdrag, vilka mål som finns samt hur man kan prioritera vid hög arbetsbelastning har en bättre arbetssituation och kan göra ett bättre resultat.

Definition:

Mätningen görs löpande i Medarbetarpulsen och avser såväl chefer som medarbetare. Detta fångas genom mått för den enskilda medarbetarens upplevelse och kommer att mätas vid regelbundna uppföljningar.

5.2 Systematiskt arbetsmiljöarbete

Mål:

Alla medarbetare känner stort engagemang i sitt arbete

Andelen medarbetare som upplever att de har arbetsglädje

Mått för styrning

Målnivå:

Andelen medarbetare som upplever att de har arbetsglädje ska uppgå till minst 65 % (65 % för kvinnor och 65 % för män)

Motivering:

Arbetsglädje är en förutsättning för produktivitet. Därför är medarbetarnas skattning inom dessa områden centralt att följa.

Definition:

Mäts genom fråga (ordinarie frågeformulär) i medarbetarpulsen. Redovisas som andelen medarbetare som upplever att de har arbetsglädje

Sjuktal

Mått för styrning

Målnivå:

Korttidssjukfrånvaro ska uppgå till högst 2,2 % (kvinnor 2,5 %, män 2,0 %)

Sjukfrånvaro (total) ska uppgå till högst 5,5 % (kvinnor 6,5 %, män 4,0 %)

Motivering:

Sjuktal är ett mått som ger en indikation på hälsa eller ohälsa, där sjuktalet är själva symtomet och påverkansfaktorerna kan vara många olika. Sjuktalet behöver därför analyseras för att hitta och hantera rotorsaker/-na i syfte att arbeta förebyggande och främjande.

Definition:

Sjuktal: sjukfrånvaro i procent och löpande år. Ett mått på den totala sjukfrånvaron Sjukfrånvaroprocent för ”vanlig sjukfrånvaro” samt frånvaro på grund av tidsbegränsad sjukersättning (gäller endast historik).

Korttidssjukfrånvaro: Dag 1–14 i procent. Visar den sjukfrånvaro som kostar arbetsgivaren mest pengar. Dag 1–14 omräknat i timmar enligt tidsanvändningsstatistiken uttryckt i procent.

Andelen medarbetare som upplever sig ha stort engagemang ökar

Mått för bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Andelen medarbetare som upplever sig ha stort engagemang ska uppgå till minst 75 % (andelen som svarar mycket tillfredsställande).

Motivering:

För att myndigheten ska kunna leverera sitt uppdrag, nå sina mål och genomföra reformeringen och den digitala transformationen samt utveckling mot ”morgondagens arbetsplats” behöver vi medarbetare som känner engagemang i sitt arbete och som har god kunskap om sitt bidrag till den gemensamma arbetsmiljön. Medarbetare som känner stort engagemang är mer motiverade till de utmaningar som de ställs inför och har bättre förutsättningar att kunna göra ett bra jobb.

Definition:

Mätning görs löpande i en utökad mätning i Medarbetarpulsen och avser såväl chefer som medarbetare. Där fångas den enskilda medarbetarens upplevelse av engagemang.

5.3 Kompetensförsörjning

Mål:

Medarbetarnas kompetens matchar verksamhetens behov

Andelen faktiska resurser i förhållande till totala personalresurser

Mått för

Målnivå:

Målet är att andelen faktiska resurser ska uppgå till minst 78 % av de totala personalresurserna i genomsnitt per år (kvinnor 75 %, män 80 %).

Motivering:

Faktiska resurser är ett mått som visar de personalresurser som står till förfogande för att utföra arbete i verksamheten, dvs inte är frånvarande.

Definition:

Summan av anställningar som är i tjänst reducerat med all frånvaro: sjukdom, semester, ledighet med lön, ledighet utan lön, föräldraledighet, vård av barn och delpension.

Chefer upplever att de har en handlingsberedskap för att ha rätt kompetens på rätt plats i syfte att utföra nuvarande och kommande uppdrag

Mått för bedömning av måluppfyllelse

Målnivå:

Chefer upplever att de har en handlingsberedskap för att ha rätt kompetens på rätt plats i syfte att utföra nuvarande och kommande uppdrag. Minst 75 % bedömer att utvalda delkomponenter befinner sig på etablerad nivå och 0 % bedömer att utvalda delkomponenter befinner sig på otillfredsställande nivå.

Motivering:

För att myndigheten ska kunna leverera sitt uppdrag, nå sina mål samt genomföra reformeringen och den digitala transformeringen behöver myndighetens medarbetare ha kompetens som matchar verksamhetens behov utifrån myndighetens uppdrag. Utifrån de förutsättningar som råder och den föränderliga omvärld vi verkar i behöver vi skapa en handlingsberedskap så att chefer har förutsättningar för att säkra rätt kompetens på plats för att utföra uppdraget

Definition:

Mäts via självskattning i Intern styrning och kontroll för delkomponenterna:

Området verksamhetsplanering

- En plan för kompetensförsörjningen ingår som en del i verksamhetsplanen.

Området kompetensförsörjning

- Chef identifierar vilka kompetenser som behövs och arbetar systematiskt för att medarbetarna ska ha kompetens för att lösa sina arbetsuppgifter.
- Chefer och medarbetare bidrar aktivt till att skapa ett gott klimat för lärande där nya kunskaper omsätts till praktisk handling och lärdomar tas tillvara och sprids inom och utanför den egna arbetsplatsen.
- Arbetet med kompetensförsörjning för såväl chefer som medarbetare tar sin utgångspunkt i uppdraget och omfattar planering på individ-, grupp- och organisationsnivå.