



2009:13

Sagt men inte gjort

– en granskning av Arbetsförmedlingens
arbete för att förhindra felaktiga
utbetalningar





MISSIV

DATUM
2009-06-23
ERT DATUM
2008-02-14

DIARIENR
2008/32-5
ER BETECKNING
Fi2008/1294 (delvis)

Regeringen
Finansdepartementet
103 33 Stockholm

Uppdrag att granska Arbetsförmedlingens kontrollarbete med att förhindra felaktiga utbetalningar

Regeringen gav den 14 februari 2008 Statskontoret i uppdrag att granska Arbetsförmedlingens kontrollarbete avseende felaktiga utbetalningar. Enligt uppdraget skulle Statskontoret bl.a. granska och bedöma den interna styrningen och kontrollen vid Arbetsförmedlingen, samt granska och bedöma hur Arbetsförmedlingen arbetar med kontrollen av lönebidrag, särskilt anställningsstöd, aktivitetsstöd och utvecklingsersättning samt nystartsjobb utifrån förekomst av, eller risk för, felaktiga utbetalningar.

I uppdraget ingår att lämna förslag till hur och i vilka avseenden den interna styrningen och kontrollen vid Arbetsförmedlingen bör stärkas med avseende på åtgärder mot felaktiga utbetalningar, men även till hur kontrollen gällande lönebidrag, särskilt anställningsstöd, aktivitetsstöd och utvecklingsersättning samt nystartsjobb kan stärkas.

Statskontoret överlämnar härmed sin redovisning av uppdraget i rapporten *Sagt men inte gjort – en granskning av Arbetsförmedlingens arbete för att förhindra felaktiga utbetalningar* (2009:13).

Generaldirektör Yvonne Gustafsson har beslutat i detta ärende. Utredningschef Mikael Halápi och utredare Maria Karanta, föredragande, var närvarande vid den slutliga handläggningen.

Yvonne Gustafsson

Maria Karanta

Innehåll

	Sammanfattning	9
1	Statskontorets uppdrag	15
1.1	Bakgrund	15
1.2	Uppdragsfrågor	15
1.3	Inriktning	16
1.3.1	Vad är intern styrning och kontroll?	16
1.3.2	Definition på felaktiga utbetalningar	17
1.3.3	Bedömning av intern styrning och kontroll	17
1.4	Genomförande	17
1.4.1	Avgränsningar	18
1.4.2	Fokusgrupper och intervjuer	18
1.4.3	Enkäter	19
1.4.4	Granskning av handläggningen	19
1.4.5	Registerstatistik	20
1.4.6	Omfattningsbedömning av felaktiga utbetalningar avseende nystartsjobb	20
1.5	Rapportens disposition	21
1.6	Projektgruppen	21
2	Riskbedömning och kontrollåtgärder	23
2.1	Arbetsförmedlingens organisation	23
2.1.1	Ledning och stödfunktioner	23
2.1.2	Chefernas syn på den nya organisationen	24
2.2	Arbetet för att uppfylla kraven på intern styrning och kontroll	26
2.2.1	Administrativa föreskrifter för intern styrning och kontroll	26
2.2.2	Stöd till cheferna i intern styrning och kontroll	27
2.2.3	Nuläget avseende riskbedömning och åtgärder	28
2.2.4	Chefers och arbetsförmedlars delaktighet i det nya arbetssättet	30
2.3	Internrevisionens iakttagelser om den interna styrningen och kontrollen	32
2.3.1	Översyn av internrevisionen	32
2.3.2	Rådgivningsuppdrag avseende intern styrning och kontroll	32
2.3.3	Granskningar av Arbetsförmedlingens kärnprocesser	33
2.4	Arbetsförmedlingens bedömningar	34
2.4.1	Felaktiga utbetalningar bedöms minska	34
2.4.2	Den interna styrningen och kontrollen bedöms betryggande	35
2.5	Sammanfattande bedömning	35
2.5.1	Kraven i förordningen	35
2.5.2	Kompetens och stöd avseende intern styrning och kontroll	36
2.5.3	Arbetet mot felaktiga utbetalningar	37

3	Kontroller och rutiner	39
3.1	Kontroller	39
3.1.1	Kontroller i informationssystemet (AIS)	39
3.1.2	Arbetsgivarkontroller	40
3.1.3	Kontroller vid utbetalning eller skattekreditering	41
3.2	Rutiner	42
3.2.1	Rapporteringsrutiner	43
3.2.2	Bidragsbrottslagen	43
3.2.3	Underrättelser mellan myndigheter	44
3.2.4	Rutiner för återkrav	45
3.2.5	Rutiner för kvalitetsuppföljning	46
3.2.6	Okänt om rutiner för att om hand revisionsresultat	47
3.3	Attityder till att följa riktlinjerna för handläggningen	48
3.4	Sammanfattande bedömning	51
4	Aktivitetsstöd och utvecklingsersättning	55
4.1	Förutsättningar	55
4.1.1	Gränssytor mellan myndigheter	55
4.1.2	Regelverk och handläggarstöd	57
4.2	Tidigare iakttagelser	57
4.3	Statskontorets iakttagelser	59
4.3.1	Efterlevnad av regler och riktlinjer	59
4.3.2	Närvaroförsäkran	60
4.3.3	Gränssytor	61
4.3.4	Återkallelser	63
4.3.5	Retroaktiva beslut	64
4.4	Sammanfattande bedömning	65
5	Arbetsgivarstöd	69
5.1	Särskilt anställningsstöd	69
5.1.1	Regelverket	69
5.1.2	Handläggarstöd	70
5.1.3	Tidigare iakttagelser	70
5.1.4	Statskontorets iakttagelser	71
5.1.5	Slutsatser om särskilt anställningsstöd	74
5.2	Lönebidrag	75
5.2.1	Regelverk	75
5.2.2	Handläggarstöd	76
5.2.3	Tidigare iakttagelser	76
5.2.4	Statskontorets iakttagelser	79
5.2.5	Slutsatser om lönebidrag	81
5.3	Nystartsjobb	81
5.3.1	Regelverk	82
5.3.2	Handläggarstöd	82
5.3.3	Tidigare iakttagelser	82
5.3.4	Statskontorets iakttagelser	84
5.3.5	Omfattningen av felaktiga utbetalningar för nystartsjobben	86
5.3.6	Slutsatser om nystartsjobb	87
5.4	Sammanfattande bedömning av arbetsgivarstöden	88

6	Jämförelser med Norge och Danmark	91
6.1	Norge	91
6.2	Danmark	92
6.3	Tidigare iakttagelser	93
6.4	Statskontorets arbete	94
6.4.1	Slutsatser	95
7	Sammanfattande analys	97
7.1	Stora risker för felaktiga utbetalningar	97
7.1.1	Ökade risker	97
7.2	Felaktiga utbetalningar förekommer	98
7.2.1	Underlag saknas för bedömningen att de felaktiga utbetalningarna minskar	99
7.3	Varför förekommer felaktiga utbetalningar?	99
7.3.1	Kontrollsystemet fungerar inte tillfredsställande	99
7.3.2	Arbetsförmedlarna tillämpar inte alltid reglerna korrekt	101
7.3.3	Ledningen tar inte tillräckligt ansvar för kontrollarbetet	102
7.4	Sammanfattande bedömning	103
8	Statskontorets förslag	105
8.1	Förbättra kontrollmiljön	105
8.2	Öka regelefterlevnaden	107
8.3	Se till att ledningen av kontrollarbetet fungerar	108
8.4	Särskilda förslag till Arbetsförmedlingen avseende de fyra granskade stöden	109
8.5	Förslag riktade till regeringen	109

Bilagor

1	Statskontorets uppdrag	111
2	Enkäter till Arbetsförmedlingen – teknisk beskrivning och bortfallsanalys	117
3	Tabeller med svarsfrekvenser – enkät till chefer	121
4	Tabeller med svarsfrekvenser – enkät till arbetsförmedlare	139
5	Litteraturförteckning	157

Sammanfattning

Statskontoret har på regeringens uppdrag granskat Arbetsförmedlingens interna styrning och kontroll och särskilt kontrollarbetet för att förhindra felaktiga utbetalningar. Bakgrunden till uppdraget är regeringens arbete för att minimera felaktiga utbetalningar till följd av överutnyttjande och bidragsbrott i välfärdssystemen.

Den interna styrningen och kontrollen ska enligt myndighetsförordningen säkerställa en effektiv verksamhet, att verksamheten redovisas på ett tillförlitligt och rättvisande sätt samt att myndigheten hushållar väl med statens medel. En utbetalning är felaktig om den beslutas eller betalas ut på felaktiga grunder.

Statskontorets bedömning av den interna styrningen och kontrollen utgår från följande huvudfråga:

- Arbetar Arbetsförmedlingen med intern styrning och kontroll på ett sådant sätt att risken för felaktiga utbetalningar minimeras?

Huvudfrågan bryts ner i följande delfrågor:

- Uppfyller Arbetsförmedlingen kraven på riskhantering, kontrollåtgärder, dokumentation och uppföljning i förordningen om intern styrning och kontroll (SFS 2007:603)?
- Vilka risker finns för felaktiga utbetalningar?
- Används kontroller och rutiner i praktiken på ett sådant sätt att felaktiga utbetalningar förhindras?

Stora risker för felaktiga utbetalningar

Statskontoret har genom fokusgrupper, intervjuer och enkäter riktade till chefer och handläggare i Arbetsförmedlingen identifierat stora risker för felaktiga utbetalningar. Riskerna beror till en del på krångliga regelverk och svårigheter att kontrollera uppgifter från arbets sökande och arbetsgivare.

Den mest framträdande risken är dock att arbetsförmedlarna, inför beslut om stöd eller bidrag, bortser från villkor eller inte ser till att de underlag finns som ska finnas enligt regelverk och riktlinjer. Bristande dokumentation medför därutöver att det inte går att kontrollera eller följa upp om beslut är fattade på rätt grunder.

Felaktiga utbetalningar förekommer

Statskontorets granskning av ärenden avseende aktivitetsstöd, lönebidrag, särskilt anställningsstöd och nystartsjobb visar att felaktiga utbetalningar förekommer. Beslut som strider mot regelverket exempelvis avseende ålder på deltagarna, längd på anvisningsperiod och retroaktiva beslut finns i en betydande omfattning.

Svårigheter för arbetsförmedlarna att kontrollera närvaron i jobb- och utvecklingsgarantin samt brister i informationsutbytet mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och arbetslöshetskassorna leder med stor sannolikhet till felaktiga utbetalningar av aktivitetsstöd. Den kraftiga ökningen av personer i jobb- och utvecklingsgarantin på grund av det försämrade arbetsmarknadsläget riskerar leda till att felaktiga utbetalningar av aktivitetsstöd kommer att öka.

Felaktiga utbetalningar av lönebidrag är svåra att verifiera då tydliga beskrivningar av de arbetssökandes arbetsförmåga i förhållande till sökt arbete ofta saknas. I och med denna bristande dokumentation bedömer Statskontoret att sannolikheten för felaktiga utbetalningar är hög.

Granskningen av särskilt anställningsstöd indikerar felaktiga utbetalningar då underliggande beslut för jobb- och utvecklingsgarantin ibland saknas. Likaså visar granskningen att arbetsgivare får felaktiga skattekrediteringar för anställda med nystartsjobb på grund av felaktiga beräkningar av hur lång tid en arbetssökande kan få nystartsjobb.

Fyra procent av nystartsjobben bedöms fel

Omfattningen av felaktiga skattekrediteringar avseende nystartsjobb har av experter i Arbetsförmedlingen, på Statskontorets uppdrag, bedömts till fyra procent år 2009. År 2008 hade detta motsvarat 56 miljoner kronor. Andelen fel ligger i samma storleksordning som de bedömningar FUT-delegationen gjorde år 2007 för anställningsstöd, lönebidrag och aktivitetsstöd. Osäkerhetsintervallen är dock stora.

Varför förekommer felaktiga utbetalningar?

Statskontorets utredning pekar på en rad orsaker till de felaktiga utbetalningarna. Dessa orsaker behöver åtgärdas för att minska riskerna för felaktiga utbetalningarna.

Kontrollsystemet fungerar inte tillfredsställande

Lokala riskanalyser och kontrollplaner saknas i hög grad

Arbetsförmedlingen har påbörjat ett arbete för att minska riskerna i verksamheten genom att anpassa sitt arbetssätt till kraven i förordningen om intern styrning och kontroll. Implementeringen på lokal nivå återstår dock vilket innebär att Arbetsförmedlingen, enligt Statskontorets bedömning, endast delvis uppfyller kraven i förordningen.

Det finns påtagliga regionala skillnader såväl i chefernas kunskaper om myndighetens riskanalyser som i förekomsten av lokala riskanalyser och kontrollplaner. Avsaknaden av lokala kontrollplaner baserade på lokala riskanalyser bedömer Statskontoret vara en del av förklaringen till att det förekommer felaktiga utbetalningar.

Felaktiga utbetalningar inte i fokus

Det arbete som Arbetsförmedlingen bedriver för att minska riskerna i verksamheten fokuserar, enligt Statskontoret bedömning, inte tillräckligt på felaktiga utbetalningar. Fortfarande är åtgärderna på en övergripande nivå, vilket betyder att kontrollsystemet har små förutsättningar att minska riskerna för felaktiga utbetalningar i förmedlingsverksamheten.

Otillräcklig kompetens och oklart ansvar för stöd

Alla chefer har inte tagit del av utbildningsinsatserna i det nya arbetssättet med intern styrning och kontroll. De regionala skillnaderna i detta avseende är dessutom betydande. Kompetensen om intern styrning och kontroll i förmedlingsverksamheten är, enligt Statskontorets bedömning, inte tillräckligt hög.

Statskontoret menar att förutsättningarna för cheferna i förmedlingsverksamheten att bedriva en god intern styrning och kontroll därmed varierar, att stödet till cheferna i intern styrning och kontroll inte är tillräckligt och att ansvarsfördelningen för detta stöd måste tydliggöras. Dessa faktorer är ytterligare exempel på att det övergripande kontrollsystemet inte fungerar.

Arbetsförmedlarna följer inte alltid regler och riktlinjer

Arbetsförmedlingen bedömer i årsredovisningen för år 2008 att den viktigaste orsaken till att felaktiga utbetalningar förekommer är att handläggarna inte alltid tillämpar regelverk och riktlinjer på ett korrekt sätt. Statskontorets utredning stödjer den bedömningen. Nästan hälften av arbetsförmedlarna uppger i Statskontorets enkät att de inte alltid följer riktlinjerna för handläggningen och en majoritet anser att det kan finnas skäl till att inte följa riktlinjerna. Statskontorets granskning av ärenden visar på betydande brister i kontroller och dokumentation. Hur kommer det sig då att regler och riktlinjer inte följs?

Bristande kunskaper

Att kunskapen om regelverk och handläggning är tillräcklig är en viktig förutsättning för att kunna följa regelverk och riktlinjer. I Statskontorets enkät uppger en betydande andel av arbetsförmedlarna att otillräcklig kunskap kan vara ett skäl att inte följa riktlinjerna. En orsak till att arbetsförmedlarna inte har tillräckliga kunskaper är att nya arbetsmarknadspolitiska program tillkommer och att reglerna i befintliga program ändras ofta. Detta i kombination med en ibland pressad arbetssituation och begränsade möjligheter till utbildning om regelverket gör det svårt för arbetsförmedlarna att upprätthålla kompetensen.

En viktig förklaring till att regelverket inte följs och att risker för felaktiga utbetalningar uppstår är, enligt Statskontorets bedömning, bristande kunskaper hos arbetsförmedlarna.

Målkonflikter och attityder påverkar

En annan viktig förklaring till den bristande regeltillämpningen finns på en mer övergripande nivå. Attityder hos arbetsförmedlare och chefer samt, till viss del, resurser har betydelse för regeltillämpningen. Det finns en målkonflikt mellan att följa regler och riktlinjer och målet att få ut arbets sökande i arbete. I arbetsförmedlarnas uppdrag ingår att både ge service till arbets sökande och arbetsgivare och att kontrollera. Den rådande kulturen i Arbetsförmedlingen gör att servicerollen dominerar. Ledningen har ansvar för att åstadkomma en förändring i kulturen så att regelverk och interna riktlinjer följs samt att kontroller blir en självklar del av handläggningen.

Ledningen tar inte tillräckligt ansvar för kontrollarbetet

Cheferna följer inte upp handläggningen tillräckligt

Statskontoret vill peka på ansvaret hos cheferna i förmedlingsverksamheten att säkerställa att arbetsförmedlarna följer regelverk och riktlinjer. Det är cheferna som har ansvar för att de arbetsmetoder som används bidrar till en god intern styrning och kontroll. Statskontorets utredning visar att cheferna, genom otillräcklig uppföljning av handläggningen, inte tar sitt ansvar fullt ut för den interna styrningen och kontrollen.

Arbetsförmedlingens ledning har det största ansvaret

Arbetsförmedlingens ledning ska säkerställa att cheferna har de förutsättningar och de redskap som fordras för att de ska kunna ta sitt ansvar för den interna styrningen och kontrollen. Ledningen har det övergripande ansvaret för de ovan påtalade bristerna i kontrollmiljön. Statskontoret kan konstatera att regionala skillnader i förutsättningar, verksamhet och attityder fortfarande finns kvar i Arbetsförmedlingen. Ledningen har genom sin styrning av förmedlingsverksamheten hittills inte lyckats skapa den enhetlighet i organisationen som var ett av syftena med den nya myndigheten.

Sammanfattande bedömning

Rapporttiteln ”Sagt men inte gjort” anspelar på att trots att det finns en utbredd vilja i Arbetsförmedlingen att göra rätt så handläggs de arbetsmarknadspolitiska programmen inte alltid rätt, vilket leder till risker för felaktiga utbetalningar.

Statskontoret bedömer att Arbetsförmedlingen inte arbetar med intern styrning och kontroll på ett sådant sätt att risken för felaktiga utbetalningar minimeras. Orsakerna är dels att arbetsförmedlarna i ganska stor utsträckning inte följer regler och riktlinjer, dels att ledningen inte tar sitt ansvar för kontrollarbetet för att förhindra felaktiga utbetalningar.

Statskontoret menar att det inte räcker att Arbetsförmedlingen uppfyller kraven i förordningen om intern styrning och kontroll för att komma till rätta med riskerna för felaktiga utbetalningar. Det är ett nödvändigt, men inte tillräckligt villkor. Det krävs därutöver ytterligare åtgärder.

Statskontoret vill peka på att det försämrade arbetsmarknadsläget innebär att utbetalningarna av stöd och bidrag kommer att öka. Denna ökning gäller särskilt utbetalningarna av aktivitetsstöd i och med att jobb- och utvecklingsgarantin kommer att öka kraftigt i omfattning. Statskontoret bedömer att arbetet med att stärka intern styrning och kontroll inte kommer att prioriteras när trycket på Arbetsförmedlingen ökar i och med fler arbetslösa. Andelen felaktiga utbetalningar riskerar istället att öka.

Förslagen i korthet

Statskontorets förslag för att stärka den interna styrningen och kontrollen i Arbetsförmedlingen redovisas i sin helhet i kapitel 8.

Arbetsförmedlingen behöver förbättra sin kontrollmiljö

Statskontoret lämnar ett antal förslag på hur Arbetsförmedlingen bör utveckla riskbedömning, kontrollåtgärder och uppföljning samt hur rutiner bör utvecklas för att motverka och hantera felaktiga utbetalningar.

Arbetsförmedlingen behöver öka regelefterlevnaden i handläggningen

Statskontoret lämnar förslag bland annat avseende handläggarstöden på intranätet, utbildningar i handläggning och regelverk avseende de arbetsmarknadspolitiska programmen samt att hanteringen av de olika faserna i jobb- och utvecklingsgarantin bör förtydligas.

Ledningen av kontrollarbetet i Arbetsförmedlingen behöver förbättras.

Statskontoret lämnar förslag avseende hur Arbetsförmedlingens ledning kan säkerställa information och kompetens om samt stöd i intern styrning och kontroll.

Förslag till Arbetsförmedlingen avseende aktivitetsstöd, särskilt anställningsstöd och nystartsjobb

Statskontoret lämnar också förslag avseende handläggarsstöd för aktivitetsstöd, särskilt anställningsstöd och nystartsjobb och ny rutin för närvaroförsäkrans för aktivitetsstöd.

Förslag riktade till regeringen

Statskontoret lämnar förslag avseende ändrat grundvillkor i förordningen om särskilt anställningsstöd (SFS 1997:1275).

Vidare föreslår Statskontoret att regeringen, i syfte att förhindra felaktiga utbetalningar, i god tid ser till att Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och arbetslöshetskassorna får information om förordningsförändringar.

I samma syfte föreslår slutligen Statskontoret att regeringen överväger att genomföra en översyn av regelverket för de arbetsmarknadspolitiska programmen i syfte att underlätta intern styrning och kontroll.

1 Statskontorets uppdrag

1.1 Bakgrund

Statskontoret fick i februari år 2008 i uppdrag att granska Arbetsförmedlingens kontrollarbete med att förhindra felaktiga utbetalningar. Bakgrunden till uppdraget är regeringens arbete för att minimera felaktiga utbetalningar som en följd av överutnyttjande och bidragsbrott inom välfärdssystemen.

Regeringen tillsatte år 2005 en delegation med uppdrag att utgöra ett samverkansorgan för åtgärder mot felaktiga utbetalningar från de offentliga försäkrings- och bidragssystemen, Delegationen mot felaktiga utbetalningar (FUT-delegationen). FUT-delegationen har uppskattat de felaktiga utbetalningarna till 18–20 miljarder kronor per år. Arbetsförmedlingens utbetalningar, exkluderat arbetslöshetsersättningen, står för en knapp miljard kronor av dessa.¹

I budgetpropositionen för år 2008 aviserades ett antal åtgärder som syftar till att minska förekomsten av överutnyttjande och bidragsbrott. Dessutom aviserades ytterligare uppdrag inom ramen för arbetet med att minska de felaktiga utbetalningarna från välfärdssystemen, varav detta uppdrag är ett.

1.2 Uppdragsfrågor

Statskontoret ska beskriva hur den interna styrningen och kontrollen vid Arbetsförmedlingen är utformad med avseende på felaktiga utbetalningar, samt hur den samspelar med berörda myndigheter och organisationer. Skillnader i den interna styrningen och kontrollen av olika arbetsmarknadspolitiska insatser ska särskilt uppmärksammas.

I uppdraget ingår att granska och bedöma den interna styrningen och kontrollen vid Arbetsförmedlingen, det vill säga styrning, organisation, rutiner, incitament, riskhantering m.m. Därtill ska Statskontoret

- ✓ granska och bedöma hur Arbetsförmedlingen arbetar med kontrollen av lönebidrag, särskilt anställningsstöd, aktivitetsstöd och utvecklingsersättning,
- ✓ granska och bedöma åtgärden nystartsjobb utifrån förekomst av, eller risk för, felaktiga utbetalningar samt
- ✓ jämföra Arbetsförmedlingens arbete med intern styrning och kontroll med motsvarande arbete hos myndigheter inom arbetsmarknadsområdet i några jämförbara länder.

¹ Delegationen mot felaktiga utbetalningar 2007, *Vad kostar felen? Omfattning av felaktiga utbetalningar från trygghetssystemen*, Rapport 7.

Statskontoret ska lämna förslag till hur och i vilka avseenden den interna styrningen och kontrollen vid Arbetsförmedlingen bör stärkas med avseende på felaktiga utbetalningar, vilket bland annat innefattar utformning av incitament till kontrollåtgärder. Förslag ska även lämnas på hur den interna styrningen och kontrollen beträffande lönebidrag, särskilt anställningsstöd, aktivitetsstöd och utvecklingsersättning samt nystartsjobb kan stärkas. Vidare ska en bedömning göras av omfattningen av felaktiga utbetalningar beträffande nystartsjobben.

Statskontoret har nyligen avrapporterat två andra regeringsuppdrag om intern styrning och kontroll. I december år 2008 kom den fjärde delrapporten om Försäkringskassans förändringsarbete med särskilt fokus på den interna styrningen och kontrollen samt arbetet mot brott och felaktigheter mot socialförsäkringen.² I april år 2009 lämnades en rapport om den interna styrningen och kontrollen avseende felaktiga utbetalningar i Centrala studiestödsnämnden.³

1.3 Inriktning

1.3.1 Vad är intern styrning och kontroll?

Från och med den 1 januari 2008 gäller förordningen om intern styrning och kontroll inom staten (SFS 2007:603). Arbetsförmedlingen ska enligt sin instruktion tillämpa internrevisionsförordningen och omfattas därför av denna förordning. Enligt denna förordning är intern styrning och kontroll den process som syftar till att myndigheten med rimlig säkerhet fullgör de krav som framgår av 3 § i myndighetsförordningen (SFS 2007:515). Enligt 3 § i myndighetsförordningen ansvarar myndighetens ledning inför regeringen för verksamheten och skall se till att den bedrivs effektivt, att den redovisas på ett tillförlitligt och rättvisande sätt samt att myndigheten håller väl med statens medel.

Följande krav ställs på processen i förordningen om intern styrning och kontroll:

1. En *riskanalys* ska göras i syfte att identifiera omständigheter som utgör risk för att de krav som framgår av 3 § i myndighetsförordningen inte fullgörs.
2. Med ledning av riskanalysen ska *kontrollåtgärder* vidtas som är nödvändiga för att de krav som framgår av 3 § i myndighetsförordningen ska fullgöras med rimlig säkerhet.

² Statskontoret 2008:19, *Den nya Försäkringskassan, Delrapport 4*.

³ Statskontoret 2009:8, *Rätt men ändå fel – en granskning av Centrala studiestödsnämndens arbete för att förhindra felaktiga utbetalningar*.

3. Den interna styrningen och kontrollen ska *systematiskt och regelbundet följas upp* och bedömas. Vid bedömningen ska iakttagelser som lämnas vid extern revision och internrevision beaktas.
4. Riskanalysen, kontrollåtgärderna samt uppföljningen och bedömningen ska *dokumenteras*.

1.3.2 Definition på felaktiga utbetalningar

Statskontoret använder, inom ramen för detta utredningsarbete, FUT-delegationens definition på felaktiga utbetalningar. En utbetalning är felaktig om den beslutas och betalas ut på felaktiga grunder. Felen kan begås av såväl arbetssökande och arbetsgivare som anställda i Arbetsförmedlingen.

1.3.3 Bedömning av intern styrning och kontroll

I Statskontorets uppdrag kopplas Arbetsförmedlingens interna styrning och kontroll till myndighetens arbete för att förhindra felaktiga utbetalningar. Kraven i förordningen utgör en viktig utgångspunkt för att bedöma myndighetens interna styrning och kontroll. För att kunna göra en helhetsbedömning av hur den interna styrningen och kontrollen fungerar för att förhindra felaktiga utbetalningar krävs dock en närmare granskning av hur kontroller och rutiner fungerar i praktiken.

Huvudfrågan som Statskontoret avser att besvara är:

- Arbetar Arbetsförmedlingen med intern styrning och kontroll på ett sådant sätt att risken för felaktiga utbetalningar minimeras?

Huvudfrågan bryts ned i följande delfrågor:

- Uppfyller Arbetsförmedlingen kraven i förordningen om intern styrning och kontroll?
- Vilka risker finns för felaktiga utbetalningar?
- Används kontroller och rutiner i praktiken på ett sådant sätt att felaktiga utbetalningar förhindras?

1.4 Genomförande

Den första delfrågan besvaras genom att beskriva och analysera Arbetsförmedlingens arbete för att uppfylla kraven i förordningen. Statskontoret har även granskat implementeringen av de olika delarna i förordningen i organisationen.

Underlag till att besvara den andra delfrågan, om risker för felaktiga utbetalningar, kommer från fokusgrupper, intervjuer och enkäter samt från granskning av handläggningen av lönebidrag, särskilt anställningsstöd, nystartsjobb och aktivitetsstöd.

För att svara på den tredje delfrågan har Statskontoret kartlagt kontroller och rutiner för att förhindra felaktiga utbetalningar. I granskningen av handläggningen har Statskontoret noterat vilka kontroller som finns dokumenterade. Genom registerbearbetningar har beslut identifierats där arbetsökande eller arbetsgivare inte uppfyller kraven enligt regelverket. Vidare har Statskontoret genom intervjuer och enkäter kartlagt inställningen hos myndighetens ledning och medarbetare till intern styrning och kontroll och till arbetet för att förhindra felaktiga utbetalningar.

Sammantaget utgör ovanstående ett omfattande underlag för att bedöma om Arbetsförmedlingen arbetar med intern styrning och kontroll på ett sådant sätt att risken för felaktiga utbetalningar minimeras.

1.4.1 Avgränsningar

En utbetalning är, som ovan beskrivits, felaktig om den beslutas på felaktiga grunder. I Statskontorets granskning av ärenden tas inte ställning till om handläggaren gjort en riktig arbetsmarknadspolitisk bedömning utifrån de underlag som finns, exempelvis bedömning av arbetsförmåga inför beslut om lönebidrag. Granskningen avgränsas till att granska om det underlag finns som ska finnas enligt regelverk och riktlinjer.

I Statskontorets uppdrag ingår inte att granska kontrollerna avseende utbetalningar av arbetslöshetsförsäkringen eller att granska kontroller av utbetalningar till kompletterande aktörer eller externa utbildningsanordnare.

I Statskontorets uppdrag ingår inte heller att granska särskilt anställningsstöd i form av instegsjobb för nyanlända invandrare.

De internationella jämförelserna har, efter diskussion med uppdragsgivaren, avgränsats till Norge och Danmark.

1.4.2 Fokusgrupper och intervjuer

Statskontoret genomförde under juni år 2008 fyra fokusgrupper med handläggare av lönebidrag, särskilt anställningsstöd, nystartsjobb samt aktivitetsstöd. Syftet med gruppdiskussionerna var att identifiera risker för felaktiga utbetalningar, få synpunkter på hur de olika handläggarstöden fungerar i dag

samt hur stöden skulle kunna förbättras. I varje grupp deltog mellan fyra och sex handläggare från alla fyra marknadsområden.⁴

Under september och oktober 2008 intervjuade Statskontoret chefer och handläggare av lönebidrag, särskilt anställningsstöd, nystartsjobb samt aktivitetsstöd vid nio arbetsförmedlingskontor i myndighetens fyra marknadsområden. Sammanlagt genomfördes cirka 35 intervjuer. Intervjuerna med chefer var inriktade på arbetet med intern styrning och kontroll. Handläggareintervjuerna fokuserade mer på handläggningen och risker för felaktiga utbetalningar.

Statskontoret har även besökt enheten för Ekonomi- och programredovisning samt diskuterat med olika delar av huvudkontoret, främst Ekonomiavdelningen och Controllerenheten men även programansvariga. Statskontoret har därutöver haft kontakter med Af Rådgivning, marknadsområdenas sekretariat samt vid två tillfällen träffat Internrevisionen. Statskontoret har också haft två möten med Riksrevisionen.

1.4.3 Enkäter

I mars 2009 skickades två webbenkäter ut; en enkät till samtliga chefer med arbetsmarknadsområdesansvar, arbetsförmedlingschefer och sektionschefer, totalt 365 chefer, samt en enkät till ett representativt urval på 1 500 arbetsförmedlare. 80 procent av cheferna och 78 procent av arbetsförmedlarna svarade. De svarande fick ta ställning till och besvara frågor om den nya organisationen, kompetens, regelverk, handläggarestöd samt om arbetet med intern styrning och kontroll.⁵

1.4.4 Granskning av handläggningen

För att hitta eventuella brister i handläggningen som riskerar att leda till felaktiga utbetalningar granskade Statskontoret under september och oktober år 2008 totalt 337 slumpmässigt utvalda ärenden. Ärenden avseende lönebidrag, särskilt anställningsstöd och nystartsjobb granskades på plats på de nio kontor som besöktes i samband med intervjuerna. Granskade ärenden avseende aktivitetsstöd och utvecklingsersättning avsåg hela riket och genomfördes på huvudkontoret.⁶ Granskningarna gjordes efter mallar baserade på regelverk och interna riktlinjer. Underlaget bestod av daganteckningar i Arbetsförmedlingens informationssystem (AIS) samt, i förekommande fall, pappersdokumentation i akten.

⁴ Arbetsförmedlingen är indelad i fyra marknadsområden: nord, öst, väst och syd.

⁵ Teknisk beskrivning gällande urval och bortfall återfinns i bilaga 2. Tabeller med svarsfrekvenser finns i bilagorna 3 och 4.

⁶ Granskningar gjordes av 59 ärenden avseende lönebidrag, 76 ärenden avseende särskilt anställningsstöd och 82 ärenden avseende nystartsjobb och 120 ärenden avseende aktivitetsstöd och utvecklingsersättning.

Urvalet av arbetsförmedlingskontor har gjorts i syfte att alla fyra marknadsområden ska vara representerade liksom både storstäder och mindre orter. Statskontorets uppfattning är, i och med urvalets spridning, att granskningarna ger en god bild av handläggningen av arbetsmarknadspolitiska program.

1.4.5 Registerstatistik

Regelefterlevnaden har i vissa avseenden kunnat analyseras via statistiska bearbetningar av registrerade ärenden i Arbetsförmedlingens informationssystem (AIS). Statistikanalysen omfattar samtliga anvisningar till lönebidrag, nystartsjobb, särskilt anställningsstöd och program där aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning lämnas, under perioden 1 januari 2007 till och med 31 augusti 2008.⁷ Totalt omfattar analysen 575 000 anvisningar och har bland annat gett en heltäckande bild av förekomsten av retroaktiva beslut, anvisade beslutsperioder samt ålder på deltagare.

1.4.6 Omfattningsbedömning av felaktiga utbetalningar avseende nystartsjobb

Det finns olika metoder för att bedöma omfattningen av felaktiga utbetalningar, bland annat samkörningar av register och slumpmässiga kontroller. Detta innebär mycket resurskrävande kontroller och är i praktiken svåra att genomföra. Tidigare har endast något enstaka trygghetssystem vid ett enskilt tillfälle studerats på detta sätt och då endast utifrån en viss aspekt. För nystartsjobb har inga sådana studier tidigare genomförts.

Expertseminarier

Statskontoret har valt att använda samma metod som FUT-delegationen använde för att göra en bedömning av felaktiga utbetalningar i 16 utvalda välfärdssystem.⁸ Metoden grundar sig på bedömningar gjorda av experter från myndigheter och organisationer för respektive trygghetssystem. Metoden gör det möjligt att redovisa en samlad kvantifierad bedömning på områden där det föreligger stora osäkerheter och där även olika professionella bedömningar kan föreligga.

Ett heldagsseminarium genomfördes i november år 2009 med åtta deltagare från Arbetsförmedlingen på central och lokal nivå för att identifiera risker och orsaker till felaktiga utbetalningar. Urvalet av deltagare gjordes av Arbetsförmedlingen. För att bedöma omfattningen av de felaktiga utbetalningarna baserat på de framtagna riskerna genomfördes senare under hösten

⁷ Anvisningar till särskilt anställningsstöd har på grund av regelförändringar avgränsats till perioden 1 juli 2007 till och med 31 augusti 2008. Felregistrerade ärenden ingår inte i underlaget.

⁸ Delegationen mot felaktiga utbetalningar 2007, *Vad kostar felen, Omfattning av felaktiga utbetalningar från trygghetssystemen*, rapport 7.

ytterligare seminarium med i stort sett samma deltagare. Seminarierna genomfördes av konsulterna Lars Dahlberg, seminarieledare, och Harald Berg, Univeco AB, seminariesekreterare.

Samkörning mot Skatteverket

För att identifiera felaktiga skattekrediteringar av nystartsjobb har Statskontoret låtit Statistiska Centralbyrån (SCB) samköra Arbetsförmedlingens uppgifter i beslut om nystartsjobb från åren 2007 och 2008 med Skatteverkets kontrolluppgifter avseende löneinkomster. SCB har jämfört lön enligt Arbetsförmedlingens beslut med den lön som rapporterats in av aktuell arbetsgivare till Skatteverket.

1.5 Rapportens disposition

I kapitel 2 beskriver, analyserar och bedömer Statskontoret Arbetsförmedlingens arbete för att uppfylla kraven i förordningen om intern styrning och kontroll. Vilka kontroller och rutiner som finns i praktiken för att hantera risker för, eller uppkomma, felaktiga utbetalningar redovisas och analyseras i kapitel 3. I kap 4 granskas handläggningen och kontrollerna av aktivitetsstöd. Handläggningen och kontrollerna av särskilt anställningsstöd, lönebidrag och nystartsjobb granskas i kapitel 5. Kapitel 6 innehåller jämförelser av hur arbetsmarknadspolitiken är organiserad i Sverige, Norge och Danmark och vilka konsekvenser detta har för intern styrning och kontroll. I kapitel 7 samlar Statskontoret iakttagelserna och analysen i de tidigare kapitlen till en sammanfattande analys av Arbetsförmedlingens kontrollarbete mot felaktiga utbetalningar. Statskontorets förslag presenteras i kapitel 8.

1.6 Projektgruppen

I Statskontorets projektgrupp har ingått Jonas Ericson, Maria Karanta (projektledare från 1 november 2008), Christina Kvarnström (från 15 oktober 2008) och Eva Oscarsson (projektledare till 31 oktober 2008). Markus Jonegård, praktikant från Uppsala universitet, deltog i projektet under höstterminen år 2008.

En intern referensgrupp har varit knuten till projektet. Arbetsförmedlingen har faktagranskat de beskrivande delarna i rapporten.

2 Riskbedömning och kontrollåtgärder

I detta kapitel beskrivs och analyseras Arbetsförmedlingens insatser för att uppfylla kraven i förordningen om intern styrning och kontroll. Inledningsvis beskrivs myndighetens organisation och hur cheferna ser på informationsflöde och ansvarsfördelning.

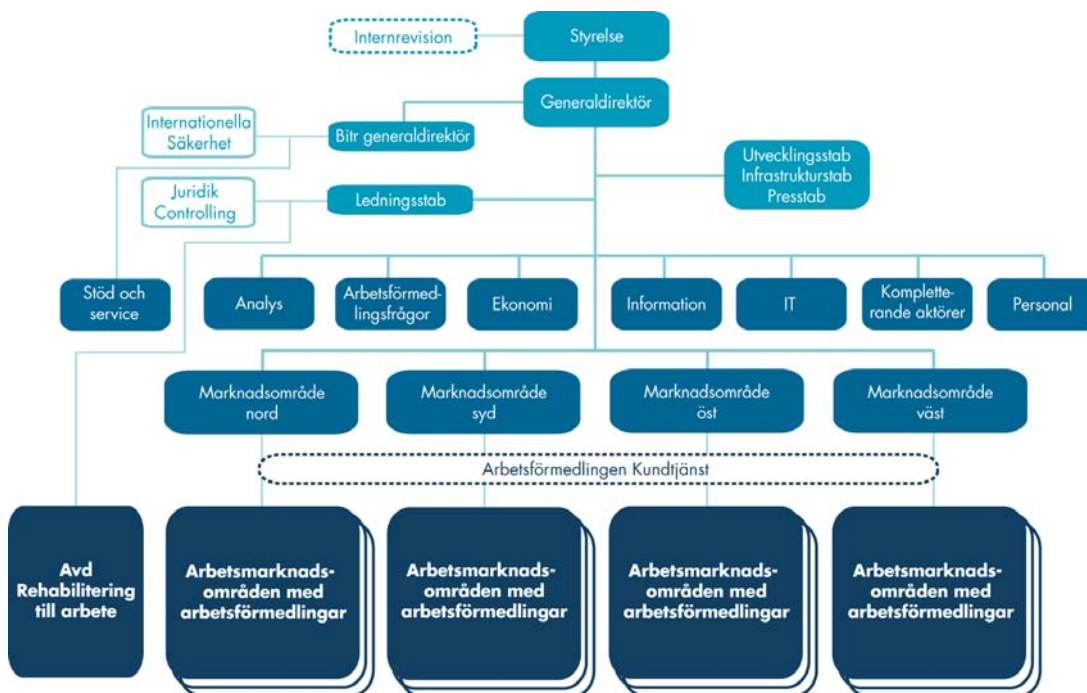
2.1 Arbetsförmedlingens organisation

Den 1 januari år 2008 bildades myndigheten Arbetsförmedlingen. Samtidigt upphörde länsarbetsnämnderna och Arbetsmarknadsstyrelsen. Grunden i den nya organisationen är förmedlingsverksamheten som är indelad i fyra marknadsområden (syd, väst, öst och nord). Marknadsområdena består av 68 arbetsmarknadsområden som i sin tur har cirka 300 arbetsförmedlingskontor. Större kontor är uppdelade i sektioner. Detta innebär att det finns fyra chefsnivåer: marknadsområdeschefer, arbetsmarknadsområdeschefer (amo-chefer), arbetsförmedlingschefer och sektionschefer. Förmedlingsverksamheten bedrivs även genom www.arbetsformedlingen.se och AF Kundtjänst.

2.1.1 Ledning och stödfunktioner

Arbetsförmedlingens styrelse är myndighetens högsta beslutande organ. Generaldirektören leder verksamheten operativt tillsammans med en ledningsgrupp. Till generaldirektören respektive biträdande generaldirektören är ett antal staber knutna. För att stödja förmedlingsverksamheten finns åtta avdelningar med olika sakansvar. En översikt av organisationen finns i tabblån nedan:

Tablå 1 Arbetsförmedlingens organisation från den 1 januari 2009



Källa: Arbetsförmedlingens intranät, 2009-04-08

2.1.2 Chefernas syn på den nya organisationen

Ett syfte med bildandet av myndigheten Arbetsförmedlingen var att genom en mer enhetlig styrning av förmedlingsverksamheten bidra till en mer effektiv, enhetlig och rättssäker handläggning. Statskontoret har därför i intervjuer och enkäter ställt frågor till chefer i förmedlingsverksamheten om hur de ser på styrning, informationsflöde och ansvarsfördelning.

Få tycker informationsflödet fungerar bra

De intervjuade cheferna anser att det faktum att Arbetsförmedlingen numera är en myndighet har både positiva och negativa effekter på intern styrning och kontroll. Som positiva effekter betonas att styrkedjan är tydligare och att man snabbare får besked om viktiga frågor. Som negativa effekter nämns att cheferna får mycket och i bland osorterad information och att de måste ta ställning till vad som ska föras vidare nedåt i organisationen. Tidigare gick informationen via länsarbetsnämnderna som sorterade vilken information som skulle gå vidare i förmedlingsorganisationen.

Enkäten visar att 20 procent av cheferna instämmer i att informationsflödet inom Arbetsförmedlingen fungerar bra.⁹ Endast 3 procent instämmer helt i påståendet. Bristerna i informationsflödet är den fråga som framträder som mest negativ bland enkätsvaren och uppfattningen delas av amo-chefer, arbetsförmedlingschefer och sektionschefer.

Liknande omdömen lämnar cheferna avseende hur deras kontakter med huvudkontoret fungerar. Drygt en femtedel instämmer i påståendet att kontakterna fungerar bra. Lika stor andel hade inte någon uppfattning, sektionscheferna i ännu större omfattning. Amo-cheferna, som har närmare kontakter med huvudkontoret, anser i betydligt högre utsträckning än övriga chefer att kontakterna fungerar bra.

Sektionscheferna anser inte ansvarsfördelningen är helt tydlig

Några chefer pekade i intervjuerna på att ansvarsfördelningen mellan amo-chefen och arbetsförmedlingschefen respektive sektionschefen är otydlig i den nuvarande organisationen. I enkäten till cheferna instämmer dock tre fjärdedelar i att deras eget ansvar är tydligt och sex av tio instämmer i att ansvarsfördelningen mellan cheferna i marknadsområdet är tydligt. Det finns dock en betydande skillnad i uppfattning mellan främst amo-chefer och sektionschefer. Åtta av tio amo-chefer anser att ansvarsfördelningen är tydlig mellan cheferna i marknadsområdet, medan endast hälften av sektionscheferna anser det.

Statskontorets bedömning

Statskontorets intervjuer och enkäter visar att informationsflödet i Arbetsförmedlingen inte fungerar tillfredsställande. Detta kan leda till att förändrade instruktioner inte når fram, missuppfattas eller kommer fram för sent. Statskontoret bedömer att problemen till en del beror på att det finns brister i hur marknadsområdena och arbetsmarknadsområdena förmedlar och filtrerar information till arbetsförmedlingskontoren. Amo-cheferna har här en viktig roll att förmedla vidare information de får från huvudkontoret. Problemen beror också på att informationen på intranätet inte är tillräckligt omfattande, strukturerad och lättillgänglig.

En ny arbetsordning för Arbetsförmedlingens Förmedlingsverksamhet och Huvudkontor beslutades 25 maj år 2009.¹⁰ Där slås fast att amo-chefer, arbetsförmedlingschefer och sektionschefer har verksamhets- och personalansvar samt vem de rapporterar till. Arbetsordningen förtydligar däremot inte närmare ansvarsfördelningen mellan de olika chefsnivåerna i förmedlingsverksamheten.

⁹ I den fortsatta framställningen betraktas de som angett 4 eller 5 på den femgradiga skalan som att de instämmer i aktuellt påstående.

¹⁰ Arbetsförmedlingens arbetsordningar, AO 2009/2.

2.2 Arbetet för att uppfylla kraven på intern styrning och kontroll

Arbetsförmedlingen, liksom ett 60-tal andra myndigheter, omfattas sedan den 1 januari 2008 av Förordningen om intern styrning och kontroll (SFS 2007:603). Det nya regelverket ska förtydliga ansvaret inom myndigheterna och stärka regeringens styrning av myndigheterna. Kravet på systematiska riskanalyser har utökats. Ansvaret definieras utifrån kraven i myndighetsförordningen.¹¹ Myndigheten ska se till att verksamheten

- bedrivs effektivt,
- bedrivs enligt gällande rätt,
- redovisas på ett tillförlitligt sätt och
- bedrivs på så sätt att myndigheten hushållar väl med statens medel.

Förordningen om intern styrning och kontroll ställer krav på att riskanalyser genomförs i syfte att identifiera omständigheter som utgör risk för att ovanstående krav inte fullgörs, samt att åtgärder vidtas med ledning av dessa riskanalyser. Vidare ska den interna styrningen och kontrollen systematiskt och regelbundet följas upp och bedömas. Vid bedömningen ska iakttagelser som lämnas vid extern revision och internrevision beaktas. Slutligen krävs att riskanalyserna dokumenteras. Andra krav gäller kontrollmiljön, ledningens styrning av kontrollarbetet samt information till ledningen om riskerna i verksamheten.

Enligt Ekonomistyrningsverkets handledning är de centrala momenten för intern styrning och kontroll att myndigheten ska göra en riskanalys som innebär att identifiera, värdera och besluta om hantering av sådana risker som innebär att målet för felaktiga utbetalningar inte kan uppnås samt med ledning av riskanalysen vidta nödvändiga åtgärder.¹²

2.2.1 Administrativa föreskrifter för intern styrning och kontroll

Med utgångspunkt i förordningen om intern styrning och kontroll och organisationsförändringen vid årsskiftet 2007/08 reviderade Arbetsförmedlingen den 1 april 2008 de administrativa föreskrifterna (AFFS 2008:3) för intern styrning och kontroll.

I dessa slås bland annat fast att verksamhetsansvarig chef är skyldig att följa regler och anvisningar om intern styrning och kontroll samt att informera sina anställda om reglernas och anvisningarnas innebörd. Vidare ska chefer-

¹¹ Myndighetsförordningen (2007:515).

¹² Ekonomistyrningsverket (2008:3), *Handledning Intern styrning och kontroll*.

na verka för att de arbetsmetoder som används bidrar till en god intern styrning och kontroll. Övriga anställda är skyldiga att följa antagna regler och anvisningar. Enheten för controllerverksamheten ska svara för att stödja cheferna i deras arbete med intern styrning och kontroll. Enheten ska även medverka till att utveckla intern styrning och kontroll.

2.2.2 Stöd till cheferna i intern styrning och kontroll

Controllerenheten ska bidra till utvecklingen av intern styrning och kontroll...

Controllerenheten, som enligt de administrativa föreskrifterna har en viktig roll för arbetet med intern styrning och kontroll, hörde tidigare till Ekonomiavdelningen men är från 1 januari 2009 placerad under ledningsstaben.

I funktionsbeskrivningen för Controllerfunktionen uppges att funktionens uppgifter är att stödja samtliga chefer i deras arbete med att utveckla styr- och stödprocesser så att brister i verksamheten effektivt kan förebyggas, upptäckas och korrigeras. Stödet ges genom övergripande arbete med principer, metoder och rutiner, utveckling av riskanalyser, uppföljning av kärnverksamheten samt genom rådgivning, information och utbildning.¹³ Antalet controllers kommer på grund av att stödverksamheten ska effektiviseras att minska från 24 till 15 personer under år 2009.

... och verksamhetssamordnarna ska ge cheferna stöd

Rollen som verksamhetssamordnare beskrivs i en promemoria från juni 2008.¹⁴ Samordnaren arbetar på uppdrag av amo-chefen och arbetsuppgifterna ska tydligt avspegla prioriteringar inom Arbetsförmedlingen. Verksamhetssamordnarens ansvar beskrivs i sju punkter. Den första punkten innebär att stödja amo-chefer, arbetsförmedlingschefer och sektionschefer i arbetet med intern styrning och kontroll. Övriga punkter handlar om att vara uppdaterad om styrkortet och ledningsbeslut, bevaka och ha interna och externa kontakter samt att ansvara för att dialogen inom arbetsmarknadsområdet fungerar. Ansvar för att dialogen med övriga delar av myndigheten fungerar ingår också. Det finns en detaljerad kravprofil för verksamhetssamordnarna och för att möta upp kraven, förslag på kompetensutveckling i olika steg. Dokumentet är dock inte uppdaterat efter organisationsförändringen från 1 januari 2009.

Sektionscheferna upplever bristande stöd

I intervjuerna framkom att verksamhetssamordnarna, som ska stödja cheferna i arbetet med intern styrning och kontroll, har varierande förkunskaper och att stödet därför varierar. I enkäten instämmer sex av tio chefer i att

¹³ Arbetsförmedlingen, Ekonomiavdelningen, Controllerfunktionen, *Funktionsbeskrivning för Controllerfunktionen vid Arbetsförmedlingen*, 2008-04-21.

¹⁴ Arbetsförmedlingens intranät, *Verksamhetssamordnare i förmedlingsverksamheten, Arbetsförmedlingen*, 2008-06-04.

verksamhetssamordnarna är ett bra stöd i arbetet med intern styrning och kontroll. Åtta av tio amo-chefer instämmer i påståendet vilket antagligen beror på att verksamhetssamordnarna arbetar på uppdrag av amo-cheferna. Drygt hälften av arbetsförmedlingscheferna och sektionscheferna har samma uppfattning.

I genomsnitt instämmer drygt fyra av tio chefer i att controllerenheten ger stöd i intern styrning och kontroll. Sju av tio amo-chefer har den uppfattningen jämfört med knappt fyra av tio arbetsförmedlingschefer och sektionschefer.

2.2.3 Nuläget avseende riskbedömning och åtgärder

Risakanalys inför 2009

Under våren 2008 arbetade Controllerenheten tillsammans med ledningsgruppen fram en riskbedömning och åtgärdsplan på myndighetsövergripande nivå.¹⁵ Strukturen i risakanalysen byggde på de olika områdena i Arbetsförmedlingens styrkort (Kund, Verksamhet, Medarbetare och Ekonomi). De identifierade cirka 200 riskerna gick igenom under hösten år 2008, vilket resulterade i drygt 50 risker för fortsatt bedömning. Sex avdelningar samt marknadscheferna har bedömt dessa så kallade fördefinierade risker. Värderingen har gjorts efter sannolikhet respektive konsekvens. Risker som liknar varandra har slagits samman. Totalt har 16 risker identifierats, bland andra bristande regelefterlevnad, avsteg från regelverket som inte korrigeras samt felaktiga utbetalningar beroende på avsteg från regelverket.¹⁶

Kontrollplan för år 2009

I april år 2009 tog Statskontoret del av en övergripande kontrollplan för 2009 baserad på risakanalysen för år 2009.¹⁷ Planen är beslutad av styrelse och ledning och delas in i åtta riskområden, varav "Felaktiga utbetalningar" är ett. Planen saknar uppgifter om tidplan för uppföljning och hur denna ska ske. En mer utförlig plan med dessa uppgifter håller på att utarbetas. Controllerenheten kommer att rapportera arbetet med riskområden i kontrollplanen i samband med helårs- och delårsbokslutet samt löpande rapportera större avvikelser till styrelsen.

Arbetsförmedlingen har även tagit fram förslag på områden, fördelade på styrkortsområden, att uppmärksamma eller regelbundet följa upp på lokal

¹⁵ Arbetsförmedlingen, Ekonomiavdelningen, Enheten för controllerverksamheten, Arbetsmaterial 2008-04-03, *Riskbedömning och åtgärdsplan för reducering av prioriterade risker*.

¹⁶ Arbetsförmedlingen, Ledningsstaben, Enheten för controllerverksamhet, 2009-03-02, *Risakanalys inför 2009*.

¹⁷ Arbetsförmedlingens interna kontrollplan 2009.

nivå. I planen sägs att områdena bör efter lokal riskbedömning anpassas till respektive kontors behov.¹⁸

Processbeskrivning för intern styrning och kontroll

I februari 2009 fattade Arbetsförmedlingens ledning beslut om en processbeskrivning för den interna styrningen och kontrollen.¹⁹ I tablan nedan redovisas processen översiktligt.

Tablå 2 Processbeskrivning intern styrning och kontroll



Källa: Arbetsförmedlingen 2009-02-04. Ledningsstaben, Enheten för kontrollerverksamhet. Processbeskrivning för den interna styrningen och kontrollen enligt förordningen om intern styrning och kontroll (FISK).

Arbetsförmedlingen lyfter i dokumentet upp vilka delar av processen som behöver utvecklas och förtydligas. Bland annat skriver myndigheten att det ska tydliggöras vem som har ansvar för att följa upp och kontrollera myndighetens olika verksamheter. Vidare finns ett behov av att respektive verksamhetsområde identifierar sitt ansvarsområde och sin del i arbetet med den interna styrningen och kontrollen.²⁰

¹⁸ Arbetsförmedlingen, 2009-02-23, *Lokal kontrollplan för Arbetsförmedlingens arbete med Intern styrning och kontroll (ISK) 2009*.

¹⁹ Arbetsförmedlingen 2009-02-04, Ledningsstaben, Enheten för kontrollerverksamhet, *Processbeskrivning för den interna styrningen och kontrollen enligt förordningen om intern styrning och kontroll (FISK)*.

²⁰ Verksamhetsområdena motsvarar de åtta avdelningarna som ska stödja förmedlingsverksamheten: Ekonomi, IT etc.

Controllerenhetens dokumentation

Controllerenheten har dokumenterat insatser rörande den interna styrningen och kontrollen under 2008.²¹ Dokumentationen utgör ett underlag för styrelsens bedömning i årsredovisningen av i vilken utsträckning den interna styrningen och kontrollen är betryggande.

De åtgärder som tas upp i dokumentationen utgår ifrån riskanalysen från 2008. De redovisade åtgärderna är bland andra att kontorschef eller sektionschef fattar beslut om lönebidrag, utbildningsinsatser för chefer och verksamhetssamordnare i arbetet med intern styrning och kontroll, checklistor för uppföljning av kritiska områden, stickprov av kvaliteten i ärendehandläggningen, chefers egenvärdering av intern styrning och kontroll samt rutiner för incidentrapportering inom ekonomiområdet. Vissa åtgärder är genomförda, medan andra åtgärder inte är det.

2.2.4 Chefers och arbetsförmedlares delaktighet i det nya arbetssättet

Statskontoret har i intervjuer och enkäter kartlagt hur väl chefer och arbetsförmedlare känner till förordningen om intern styrning och kontroll och de krav som ställs där.

De flesta känner till att det finns ett regelverk för intern styrning och kontroll

Det övergripande intrycket från intervjuerna är att varken förordning eller administrativa föreskrifter om intern styrning och kontroll är särskilt kända bland cheferna. I enkäterna svarar dock drygt nio av tio chefer att de känner till förordningen och föreskrifterna. Det finns en markant skillnad mellan intervjuer och enkät. Enkäten genomfördes cirka ett halvår efter intervjuerna. Skillnaden mellan intervjuer och enkät kan bero på att cheferna under denna period har ägnat mer uppmärksamhet åt intern styrning och kontroll, att kännedomen om förordning och föreskrifter överdrivits i enkäten eller en kombination av båda förklaringarna.

Arbetsförmedlarna känner till förordning och föreskrifter i betydligt lägre utsträckning än cheferna. Ändå känner tre fjärdedelar av arbetsförmedlarna till att det finns en förordning och drygt sex av tio känner till att det finns administrativa föreskrifter om intern styrning och kontroll.

Drygt hälften av cheferna har fått utbildning i intern styrning och kontroll

Sex av tio chefer uppger i enkäten att de fått utbildning om intern styrning och kontroll under det senaste året. Andelen som fått utbildning varierar

²¹ Arbetsförmedlingen, Ledningsstaben., Enheten för controllerverksamheten, 2009-03-11, *Dokumentation av insatser som rör den interna styrningen och kontrollen för verksamhetsåret 2008.*

dock avsevärt beroende på marknadsområde. I marknadsområde syd respektive nord har drygt sju av tio fått utbildning, medan endast drygt hälften fått utbildning i marknadsområde öst respektive väst.

Intern styrning och kontroll anses viktigt

Det är viktigt för den interna miljön i myndigheten att cheferna prioriterar intern styrning och kontroll. Nästan samtliga chefer instämmer i att intern styrning och kontroll är viktigt. Nästan nio av tio arbetsförmedlare har samma uppfattning. De flesta, åtta av tio chefer respektive sju av tio arbetsförmedlare, anser att deras närmaste chef visar att intern styrning och kontroll är viktigt. Sju av tio chefer anser att chefer på högre nivå i marknadsområdet visar att intern styrning och kontroll är viktigt. Färre, drygt hälften, anser att generaldirektören visar det. Många chefer, särskilt sektionscheferna, har dock inte någon uppfattning i frågan.

Alla chefer känner inte till myndighetens riskanalyser

Drygt hälften av cheferna anger att de har fått information om riskanalyser som har gjorts på huvudkontoret det senaste året. Det råder en avsevärd skillnad om denna kunskap när resultaten bryts ned på chefsnivåer och marknadsområden. Fler amo-chefer, drygt åtta av tio, har fått information om riskanalyserna jämfört med hälften av de lägre cheferna. Tre fjärdedelar av cheferna i marknadsområde syd känner till huvudkontorets riskanalyser, medan betydligt färre – cirka hälften – i marknadsområdena väst och öst gör det.

Riskanalyser på lokal nivå omfattar sällan felaktiga utbetalningar

Sex av tio chefer uppger att det har genomförts riskanalyser inom arbetsmarknadsområdet eller på kontoret det senaste året. Även här har amo-cheferna bättre kunskap i frågan än övriga chefer. Osäkerheten är dock stor då en femtedel av de svarande, framförallt sektionscheferna, inte vet om riskanalyser har gjorts. I marknadsområde nord anger nio av tio chefer att riskanalyser har genomförts, jämfört med fyra av tio chefer i marknadsområde väst.

En knapp femtedel av cheferna uppger att de riskanalyser som har genomförts omfattade felaktiga utbetalningar. En relativt stor andel känner dock inte till om riskanalyserna omfattat felaktiga utbetalningar. Även om den faktiska förekomsten är större kännedomen, ger resultaten en indikation på att riskanalyser används begränsat för att identifiera risker för felaktiga utbetalningar.

En minoritet av cheferna arbetar efter en aktuell kontrollplan

Förekomsten av aktuella kontrollplaner varierar kraftigt mellan olika arbetsmarknadsområden.²² En dryg tredjedel av cheferna svarar att de arbetar efter en aktuell kontrollplan, medan fyra av tio svarar att de inte gör det. Resten

²² Kontrollplaner avser dokumenterade planer för uppföljning av riskanalyser.

(en dryg femtedel) vet inte om någon kontrollplan existerar. Det senare kan betyda att en kontrollplan inte finns. I marknadsområde nord svarar en majoritet (åtta av tio chefer) att man arbetar efter en aktuell kontrollplan, jämfört med en femtedel i marknadsområde väst respektive öst.

2.3 Internrevisionens iakttagelser om den interna styrningen och kontrollen

Internrevisionen vid Arbetsförmedlingen arbetar på styrelsens uppdrag. Internrevisionen är placerad direkt under generaldirektören. Internrevisionen ska granska och lämna förslag till förbättringar av processen för intern styrning och kontroll samt ge råd och stöd till styrelsen och generaldirektören. Internrevisionen kan även anta rådgivningsuppdrag. Internrevisionen leds av en internrevisionschef och har åtta årsarbetskrafter.²³

2.3.1 Översyn av internrevisionen

Under år 2009 har Ledningsstaben, på initiativ från styrelsen, genomfört en översyn för att utveckla internrevisionen. I översynen ingick bland annat att kvalitetssäkra implementering och lärande i organisationen av internrevisionens granskningsresultat.²⁴ I slutrapporten redovisas bland annat ett antal påbörjade aktiviteter för att förbättra kommunikationen mellan internrevision och Arbetsförmedlingens kärn- och stödverksamhet. Bland aktiviteterna kan nämnas dialog mellan internrevision och den operativa ledningen för myndigheten samt förbättrad information på intranätet.²⁵

Bakgrunden till översynen är, enligt flera av de intervjuade vid myndigheten, det svaga genomslaget av internrevisionens rekommendationer i organisationen. De kontor som granskats har vid uppföljning ofta följt internrevisionens rekommendationer för handläggningen och rättat till brister, medan liknande problem funnits kvar på andra kontor som inte granskats. Om granskningsresultat i huvudsak slår igenom på det granskade kontoret riskerar internrevisionen bli ineffektiv och kostsam.

2.3.2 Rådgivningsuppdrag avseende intern styrning och kontroll

Internrevisionen gav under år 2008 konsultbyrån KPMG i uppdrag att kartlägga och utvärdera den interna styrningen och kontrollens ändamålsenlighet och effektivitet. KPMG gör bedömningen att Arbetsförmedlingen har

²³ Arbetsförmedlingens intranät, *Riktlinjer för internrevision vid Arbetsförmedlingen*, 2008-02-21.

²⁴ Arbetsförmedlingen, Gd-staben, 2008-11-24, *Internrevision*.

²⁵ Arbetsförmedlingen, Ledningsstaben, 2009-05-06, *Slutrapport och handlingsplan gällande översynen av Internrevisionen*.

grundläggande regelverk för att övergripande stödja processen för intern styrning och kontroll. De kritiserar dock att det ännu inte finns någon sammanställd beskrivning av hur verifieringskedjan för styrelsens årliga bedömning av om den interna styrningen och kontrollen är betryggande ska se ut. Vidare bedömer KPMG att för att få fram en tillfredsställande riskanalys som kan ligga till grund för styrelsens bedömning behöver riskhanteringen tydligare kopplas till Arbetsförmedlingens uppdrag och mål samt bättre integreras med verksamhetsplaneringen.²⁶ Internrevisionen förmedlar KPMG:s bedömning i sin revisionsrapport till styrelsen.²⁷ Statskontoret kan konstatera att Arbetsförmedlingen efter revisionsrapporten har utarbetat en processbeskrivning för intern styrning och kontroll. Den beskrivs närmare i avsnitt 2.2.3.

KPMG har även upphandlats av internrevisionen för att utreda en ”Whistle-blower-funktion”, möjligheter att lämna anonyma tips om oegentligheter, respektive inrättande av revisionsutskott i styrelsen. Styrelsen har beslutat att inrätta ett revisionsutskott. Generaldirektören har fått i uppdrag av styrelsen att lämna förslag till hur myndigheten ska gå vidare med frågan om ”Whistle-blower-funktion”.²⁸ Enligt uppgift från Arbetsförmedlingen kommer någon sådan funktion inte att införas.

Internrevisionen sammanfattar i sin årsrevisionsrapport att Arbetsförmedlingen har börjat vidta åtgärder till följd av lämnade rekommendationer avseende ledningsprocessen för intern styrning och kontroll. Åtgärderna bedöms dock kunna påverka processen först under år 2009.²⁹

2.3.3 Granskningar av Arbetsförmedlingens kärnprocesser

Internrevisionen har under 2008 genomfört ett flertal granskningar av den interna styrningen och kontrollen av kärnprocesserna i Arbetsförmedlingen. Granskningen av rekvirering för utbetalning av arbetsgivarstöd visar flera brister, bland annat att arbetsgivarnas behörigheter för webbrekvisitioner inte uppdateras och att beslutsmotiveringar för lönebidrag inte följer regelverket.³⁰ I granskningen av jobb- och utvecklingsgarantin och lönebidrag framkom bland annat att aktuella handlingsplaner ofta saknas för de inskrivna i garantin, vilket strider mot regelverket. Konstaterade brister avseende

²⁶ KPMG, 1 september 2008, *Arbetsförmedlingen, Internrevisionen, Intern styrning och kontroll, slutrapport*.

²⁷ Arbetsförmedlingen, Internrevisionen, 2008-09-05, *Revisionsrapport 2008/3 Rådgivningsuppdraget: Intern styrning och kontroll*.

²⁸ Arbetsförmedlingen, Internrevisionen, 2009-02-10, *Internrevisionens årsrapport för Arbetsförmedlingen 2008*.

²⁹ Ibid.

³⁰ Arbetsförmedlingen, Internrevisionen, 2008-11-25, *Revisionspromemoria 2008/7 internrevisionens granskning av rekvirering för utbetalning av arbetsgivarstöd*.

dokumentation av arbetshandikapp i beslutsunderlagen för lönebidrag kvarstår. Internrevisionen bedömer även att lönebidrag felaktigt utbetalats till icke stödberättigad mottagare.³¹

Sammanfattningsvis bedömer internrevisionen att vidtagna åtgärder till följd av lämnade rekommendationer inte fått effekt inom hela Arbetsförmedlingen. Avseende mottagaren som inte är berättigad till stöd bedöms vidtagna åtgärder inte adekvata, vilket innebär att felaktiga lönebidrag kommer att fortsätta betalas ut.³²

2.4 Arbetsförmedlingens bedömningar

2.4.1 Felaktiga utbetalningar bedöms minska

I regleringsbrevet för år 2007 fick Arbetsmarknadsstyrelsen i uppdrag att redovisa och analysera omfattningen av och orsakerna till samt utvecklingen av felaktiga utbetalningar. Uppdraget har från och med år 2008 övertagits av Arbetsförmedlingen. I regleringsbrevet för budgetåret 2009 slås fast att Arbetsförmedlingen ska säkerställa att utbetalningar från välfärdssystemen endast sker till dem som är berättigade.

Arbetsförmedlingen bedömer i den senaste åiterrapporteringen i årsredovisningen för år 2008 att den enskilt största orsaken till felaktiga utbetalningar är att regelverken inte alltid tillämpas på ett korrekt sätt. Myndigheten ger exempel på generella insatser för att minska felaktiga utbetalningar, till exempel rutin för kvalitetssäkring genom stickprov, kontroller vid utbetalning, rutin för polisanmälan, inrättande av en sektion för felaktiga utbetalningar, översyn av återkravsrutiner, samtal kring korruption samt att arbetet med intern styrning och kontroll från och med år 2009 har integrerats i Arbetsförmedlingens verksamhetsplanering.

Arbetsförmedlingen gör bedömningen att de felaktiga utbetalningarna kontinuerligt minskar. Det finns dock ingen bedömning av omfattningen i kronor av de felaktiga utbetalningarna, inklusive mörkertalet, i årsredovisningen.³³

³¹ Arbetsförmedlingen, Internrevisionen, 2008-08-19, *Revisionspromemoria 2008/4*.

³² Arbetsförmedlingen, Internrevisionen, 2009-02-10, *Internrevisionens årsrapport för Arbetsförmedlingen 2008*.

³³ Med mörkertal avses här de felaktiga utbetalningar som finns men som normalt inte upptäcks i den ordinarie handläggningen, exempelvis svartarbete och odeklarerade inkomster.

2.4.2 Den interna styrningen och kontrollen bedöms betryggande

Arbetsförmedlingen bedömer i årsredovisningen att arbetet med den interna styrningen och kontrollen blir alltmer integrerad i det dagliga arbetet. Myndigheten pekar på att ett flertal åtgärder som syftar till att öka den interna styrningen och kontrollen har genomförts under år 2008, till exempel att en processbeskrivning tagits fram och att alla chefer deltagit i ett seminarium om förordningen om intern styrning och kontroll. Arbetsförmedlingens styrelse bedömer i årsredovisningen att den interna styrningen och kontrollen är betryggande.

2.5 Sammanfattande bedömning

2.5.1 Kraven i förordningen

Myndighetsövergripande dokument på plats

Arbetsförmedlingen fortsatte under hösten år 2008 arbetet för att uppfylla kraven i förordningen om intern styrning och kontroll genom att bland annat ta fram en processbeskrivning för intern styrning och kontroll. Under år 2009 har myndigheten fortsatt sitt arbete med riskanalyser och kontrollplaner på myndighetsnivå. Tidigare under år 2008 reviderades de administrativa föreskrifterna för intern styrning och kontroll samtidigt som en övergripande riskanalys och åtgärdsplan arbetades fram.

Det nya arbetssättet är ännu inte implementerat

Controllerenheten tog i början av år 2009 fram ett underlag för styrelsens bedömning av den interna styrningen och kontrollen. Av dokumentationen framgår bland annat att kontrollplaner ännu inte är implementerade i organisationen, att checklistor för uppföljning inte är färdiga samt att rutiner för rapportering av brister i intern styrning och kontroll inte är utvecklade.

Statskontorets utredning visar på ytterligare belägg för att Arbetsförmedlingen fortfarande är inne i en utvecklingsfas avseende arbetet för att uppfylla kraven i förordningen på intern styrning och kontroll. Den process för intern styrning och kontroll som tagits fram är ännu inte fullt införd i myndigheten. Nästan hälften av cheferna i förmedlingsverksamheten känner inte till myndighetens riskanalyser. Osäkerheten hos cheferna i förmedlingsverksamheten kring om det finns aktuella kontrollplaner är stor. Kontrollåtgärderna på lokal nivå är inte kopplade till aktuella risker i verksamheten.

För att Arbetsförmedlingen ska uppnå en effektiv intern styrning och kontroll krävs att de nya processerna implementeras i förmedlingsverksamheten på lokal nivå. Myndighetens ledning måste säkerställa att arbetet med intern styrning och kontroll integreras i hela förmedlingsverksamheten.

Kraven i förordningen är delvis uppfyllda

Mot bakgrund av att myndigheten på lokal nivå ännu inte arbetar systematiskt med riskbedömning och kontrollåtgärder baserade på risker bedömer Statskontoret att Arbetsförmedlingen bara delvis uppfyller kraven i förordningen om intern styrning och kontroll.

Statskontoret konstaterar samtidigt att det råder stora regionala skillnader i arbetet med intern styrning och kontroll. Ett av syftena med omvandlingen till en myndighet var att uppnå enhetlighet. Statskontoret konstaterar att arbetet med intern styrning och kontroll har fått ett betydligt större genomslag i marknadsområdena nord respektive syd än i marknadsområdena väst respektive öst.

2.5.2 Kompetens och stöd avseende intern styrning och kontroll

Myndighetens förutsättningar att efterleva kraven i förordningen om intern styrning och kontroll beror till stor del på om det nya arbetssättet integreras i förmedlingsverksamheten. Kompetensen och inställningen hos cheferna är av avgörande betydelse, liksom om de får det stöd de behöver för att ta sitt ansvar för den interna styrningen och kontrollen.

Kontinuerliga utbildningsinsatser behövs

Statskontoret konstaterar att utbildningsinsatser och seminarier om intern styrning och kontroll har genomförts under år 2008. Enligt Arbetsförmedlingen har ett 60-tal nya chefer fått utbildning för arbetet med intern styrning och kontroll. Övriga utbildningsinsatser för chefer och verksamhetsansordnare som myndigheten beskriver avser seminarieverksamhet. Enligt Controllerenheten har alla chefer erbjudits att delta i dessa seminarier. I Statskontorets enkät anger 60 procent av cheferna att de fått utbildning i intern styrning och kontroll det senaste året. Denna diskrepans kan bero på att en del av dem som svarat på enkäten inte sett seminarierna som en utbildning i intern styrning och kontroll.

Statskontoret bedömer att kontinuerliga utbildningsinsatser behövs för att säkerställa att intern styrning och kontroll integreras i förmedlingsverksamheten.

Otydlig ansvarsfördelning avseende stödet till cheferna i intern styrning och kontroll

Enligt de administrativa föreskrifterna för intern styrning och kontroll är verksamhetsansvariga chefer skyldiga att följa regler och anvisningar om intern styrning och kontroll samt informera sina anställda om reglernas innebörd. Samtliga chefer har detta ansvar, inte minst arbetsförmedlingschefer och sektionschefer. Statskontoret anser dock att det finns oklarheter i det stöd som cheferna får i dessa frågor. Sektionscheferna och arbetsförmed-

lingschefer upplever inte i lika hög utsträckning som arbetsmarknadsområdeschefer (amo-chefer) att de får stöd i intern styrning och kontroll.

Statskontoret konstaterar att det finns olika förväntningar på vilket ansvar Controllerenheten har för att ge stöd till cheferna i den dagliga verksamheten. Controllerenheten anser för sin del att deras minskande resurser (från 24 till 15 personer) innebär att de inte kan ge operativt stöd till cheferna. De menar att deras uppgift är att arbeta strategiskt. I förmedlingsverksamheten finns dock förväntningar på att även fortsättningsvis få operativt stöd från Controllerenheten.

Verksamhetssamordnarna arbetar på amo-chefernas uppdrag vilket innebär att amo-cheferna får avgöra om samordnarna ska vara ett stöd till lägre chefer i intern styrning och kontroll. I Statskontorets intervjuer framkommer att det finns verksamhetssamordnare som inte till någon del arbetar med intern styrning och kontroll. Verksamhetssamordnarnas kompetens i dessa frågor varierar, bland annat beroende på tidigare kunskaper och erfarenheter. De kompetensutvecklingsinsatser för verksamhetssamordnarna som beskrivs på intranätet har påbörjats först i maj 2009.

Statskontoret konstaterar att det råder stora regionala skillnader i kompetens och stöd avseende intern styrning och kontroll. Mönstret är detsamma som i föregående avsnitt.

Sammantaget bedömer Statskontoret att stödet till cheferna i intern styrning och kontroll inte är tillräckligt samt att det måste klaras ut hur den interna ansvarsfördelningen ser ut avseende detta stöd. Statskontoret anser att det är anmärkningsvärt att Arbetsförmedlingen minskar resurserna till Controllerenheten i ett skede när det pågår ett utvecklingsarbete för att uppfylla de formella kraven på riskhantering och kontrollåtgärder.

2.5.3 Arbetet mot felaktiga utbetalningar

Insatser för att minska felaktiga utbetalningar måste konkretiseras

Felaktiga utbetalningar togs inte upp i de planerade uppföljningarna från våren 2008 av riskområden på lokal nivå. I den övergripande interna kontrollplanen för år 2009 är ett riskområde ”Felaktiga utbetalningar”. Förbättringsåtgärderna är dock på en mycket övergripande nivå och handlar om att identifiera orsaker, ta fram metoder för att identifiera och utveckla metoder för att rapportera felaktiga utbetalningar.

Mycket få chefer uppger i enkäten att risken för felaktiga utbetalningar har ingått i de riskanalyser på arbetsmarknadsnivå eller kontorsnivå som genomförts det senaste året. Statskontoret anser att Arbetsförmedlingen måste prioritera arbetet med att konkretisera hur risker för felaktiga utbetalningar ska minskas.

3 Kontroller och rutiner

En viktig del av den interna styrningen och kontrollen är rutiner och kontroller för att motverka eller i efterhand hantera felaktiga utbetalningar. Statskontoret har därför kartlagt kontroller i handläggningen inför beslut samt före och efter utbetalning. Nedan beskrivs även vilka rutiner som finns när det uppstår eller finns misstankar om felaktiga utbetalningar.

De rutiner som tas upp är polisanmälan vid misstanke om brott, för att ta om hand underrättelser från andra myndigheter samt för återkrav. Statskontoret tar i detta sammanhang även upp de under år 2008 införda rutinerna för uppföljning av handläggningens kvalitet. Dessa uppföljningar kan utgöra underlag för att identifiera vilka risker det finns för felaktiga utbetalningar. För att förebygga felaktiga utbetalningar är det även viktigt att det finns rutiner för att förmedla, implementera och följa upp revisionens rekommendationer.

Kapitlet innehåller även iakttagelser från intervjuer och enkäter avseende chefers och arbetsförmedlares attityder till att följa riktlinjerna för handläggningen.

3.1 Kontroller

Kontroller görs i handläggningen inför beslut samt före och efter utbetalning. Dessa kontroller görs i huvudsak för att se till att den arbetssökande och arbetsgivaren uppfyller kraven enligt regelverken för de olika programmen eller stöden.

Arbetsförmedlaren ska även manuellt kontrollera att intyg och andra underlag finns som berättigar den arbetssökande att delta i arbetsmarknadspolitiska program eller få stöd i olika former. I handläggningen ingår också att arbetsförmedlaren måste bedöma innehållet i intygen, exempelvis vad ett visst funktionshinder betyder för arbetsförmågan för det aktuella arbetet. Dessa kontroller tas inte upp här, utan återkommer i kapitel 5 om arbetsgivarstöd.

3.1.1 Kontroller i informationssystemet (AIS)

Handläggningen görs till stora delar med hjälp av informationssystemet AIS. Bland annat administreras anvisningar och beslut av arbetsmarknadspolitiska program i AIS. Felaktiga utbetalningar kan i många fall förebyggas genom att spärrar i systemet förhindrar eller varnar för att fel kan uppstå.

Vissa grundvillkor måste vara uppfyllda för att en anvisning till ett arbetsmarknadspolitiskt program ska kunna göras. Arbetssökande och arbetsgivare som är aktuella för att ta emot någon form av stöd eller utbetalning måste

vara registrerade i AIS. Likaså måste handläggaren som beslutar i ett ärende ha beslutsdelegation registrerad i systemet. I AIS kontrolleras att exempelvis registrerat kontorsnummer, handläggare, arbetsgivare och kostnadsställe är godkänt. Om otillåtna uppgifter registreras slår en "hård" spärr till och handläggaren måste välja av systemet godkända uppgifter för att kunna färdigställa beslutet.

Ett alternativ till "hårda" spärrar är "mjuka" spärrar. Om en registrerad uppgift eventuellt strider mot regelverket får arbetsförmedlaren en varning i form av en dialogruta. Handläggaren kan dock välja att ignorera varningen och fortsätta med ärendehandläggningen, trots att det kan komma att strida mot regelverket. Detta gäller exempelvis uppgift om bidragsperiod som har en övre tidsgräns.

Hälften instämmer i att AIS är ett bra beslutstöd

I enkäterna instämmer drygt hälften av arbetsförmedlarna och fyra av tio chefer i att AIS är ett bra beslutstöd. Det är främst arbetsförmedlarna som använder systemet.

En minoritet av arbetsförmedlarna positiva till fler hårda spärrar

En ökad förekomst av hårda spärrar ger arbetsförmedlarna mindre utrymme för egna bedömningar. Fler hårda spärrar kan bidra till att antalet fel i ärendehandläggningen minskar. I enkäterna ställdes därför frågan om några av de mjuka spärrarna borde ersättas av hårda spärrar för att motverka felaktiga utbetalningar. Drygt hälften av cheferna och en tredjedel av arbetsförmedlarna är positiva till en sådan förändring. Var tredje arbetsförmedlare har inte någon uppfattning i frågan.

Behörigheter ses över regelbundet

Nästan samtliga chefer uppger att de regelbundet ser över att medarbetarna endast har behörigheter för de program de handlägger i AIS. Tre fjärdedelar av cheferna gör en översyn en gång per år. Två tredjedelar av arbetsförmedlarna svarar att de endast har behörighet för de program de arbetar med, medan en knapp fjärdedel uppger att de även har behörighet för program de inte handlägger i AIS.

3.1.2 Arbetsgivarkontroller

Arbetsgivarkontroller görs i dag vid Upplysningscentralen

Från och med den 1 juli 2007 ska Arbetsförmedlarna göra kontroller av arbetsgivare innan stöd beviljas.³⁴ Sedan hösten 2007 har Arbetsförmedlingen tillgång till Upplysningscentralens (UC) företagsregister. Arbetsförmedlarna gör kontroller om berörd arbetsgivare finns registrerad som arbetsgivare för arbetsgivaravgift, har näringsförbud, om restförd skatteskuld

³⁴ Kontrollerna är reglerade i förordningen om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten och i förordningen om stöd för nystartsjobb.

finns och om det finns betalningsanmärkningar. Arbetsförmedlaren ska notera i daganteckningarna i AIS för den arbetssökanden att en kontroll har gjorts och svaret från UC skall skrivas ut och sparas i akten.

Kostnaden för att anlita UC är hög cirka 1,2–1,5 miljoner kronor per år. Arbetsförmedlingen ser därför UC-kontrollerna som är tillfälliga och arbetar för att finna ett annat sätt att kontrollera arbetsgivarna. Arbetsförmedlingen arbetar med en lösning där arbetsförmedlaren ställer en fråga om en arbetsgivare till Skatteverket respektive Kronofogdemyndigheten. Detta förslag att var tänkt att realiseras under våren 2009, men har ännu inte införts. Förändringarna blir stora för arbetsförmedlarna. Bland annat kommer svaret att dröja tills nästa dag och svaren är inte lika entydiga utan måste tolkas i högre utsträckning än tidigare.

De allra flesta arbetsförmedlarna uppger att de gör arbetsgivarkontroller

I enkäterna svarar nio av tio arbetsförmedlare att de alltid eller ofta gör arbetsgivarkontroller. Det är endast en bråkdel av arbetsförmedlarna som uppger att de aldrig gör någon kontroll. Av de arbetsförmedlare som inte alltid gör arbetsgivarkontroll svarar två tredjedelar att det beror på att det redan finns en UC-kontroll gjord, drygt hälften att de redan känner till företaget, nästan fyra av tio att det är en offentlig arbetsgivare (då ingen UC-kontroll krävs), drygt en av tio att det beror på tidsbrist och knappt tre procent att det finns andra skäl.

3.1.3 Kontroller vid utbetalning eller skattekreditering

Enheten för ekonomi- och programredovisning handlägger utbetalningar och inbetalningar. Enheten ska vidare sköta redovisning i ekonomisystemen genom granskning, kontroll och utbetalning av de arbetsmarknadspolitiska programmen.

Under år 2008 har ett arbete pågått för att utveckla stickprovskontroller av arbetsgivarnas underlag både före och efter utbetalning. Tidigare gjordes stickprovskontroller i en mindre omfattning av arbetsgivares underlag inför utbetalning. Få fel hittades i dessa kontroller.³⁵ Nya kontroller, baserade på en dokumenterad riskanalys, kommer att införas under år 2009.

Risikanalys avseende felaktiga utbetalningar har gjorts

Statskontoret har i februari år 2009 tagit del av en riskanalys avseende felaktiga utbetalningar som Enheten för ekonomi- och programredovisning gjort tillsammans med huvudkontoret.³⁶ Underlag för riskanalysen har varit pilotkontroller och incidentrapportering (beskrivs närmare i avsnitt 3.2.1).

³⁵ Intervju på enheten för Ekonomi- och programredovisning, 2008-12-11.

³⁶ *Risikanalys felaktiga utbetalningar 2008 sammanställning.*

Händelser som innebär risker för felaktiga utbetalningar har identifierats. Vissa av händelserna inträffar i handläggningen inför beslut om program, medan andra händelser inträffar inför utbetalningen. Exempel på händelser med hög risk och stora negativa konsekvenser är icke enhetlig hantering av för sent inkomna rekvisitioner. Denna hantering har ändrats och från och med 1 april år 2009 utförs all sådan hantering samlat.

Kontroller före och efter utbetalning

Under år 2009 kommer ett antal kontroller baserade på risk- och konsekvensanalyser att införas eller förändras.³⁷ Kontroll av arbetsgivarens underlag innan utbetalning kommer i ett första skede att avse alla arbetsgivare som har förstagångsbeslut samt alla beslut avseende nystartsjobb. Kontroll av den första rekvisitionen ska ske genom att stödmottagaren ska styrka löneuppgifter som lämnats.

Därutöver ska slumpvisa kontroller utföras i efterhand av arbetsgivarnas uppgifter efter utbetalning av arbetsgivarstöd. Bakgrunden är den pilotkontroll av arbetsgivarnas underlag som påbörjades i februari 2008. Kontrollen i efterhand ska göras på utbetalda transaktioner för att verifiera faktiska förhållanden hos arbetsgivaren. Betydande fel som upptäcks ska incidentrapporteras. Exempel på betydande fel är: lägre lön än i beslutet, att lönen inte är utbetald, lägre tjänstgöringsgrad än i beslutet och arbetsgivarens rekvisition, att arbetsgivaren inte är registrerad som arbetsgivare hos Skatteverket.³⁸ Vilka arbetsgivarstöd och arbetsgivare kontrollen ska riktas emot under år 2009 är dock ännu inte bestämt.

Kontrollerna förändras löpande beroende på erfarenheterna av gjorda kontroller samt förändringar i omvärlden (av lagar, regler m.m.). Tidigare kontrollerades även rätt tidpunkt, men då systemet inte sänder ut rekvisitioner innan månadsskiftet kan Arbetsförmedlingen inte betala ut i förtid. Arbetsgivaren har sedan 60 dagar på sig att rekvirera om inte särskilda skäl föreligger.

3.2 Rutiner

Rutiner behövs för att hantera situationer när felaktiga utbetalningar riskerar att uppkomma, när det finns misstankar om att de har inträffat eller när de redan har inträffat. Arbetsförmedlingen har rutiner för incidentrapportering, för polisanmälan vid misstankar om bidragsbrott, för underrättelser mellan myndigheter samt för återkrav.

³⁷ Arbetsförmedlingen, Ekonomiavdelningen, Ekonomi och Programredovisning, 2008-12-01, *Nya stickprovskontroller/uppföljningar 2009*.

³⁸ Arbetsförmedlingen, Ekonomi- och programredovisning, Version 4, 2008-08-28, *Kontroll av arbetsgivare, 4.3.2*.

Det krävs även rutiner för att mer systematiskt förebygga felaktiga utbetalningar genom att identifiera risker och följa upp. Ett exempel på detta är Arbetsförmedlingens under år 2008 införda stickprov av handläggningens kvalitet. Hur internrevisionens och Riksrevisionens iakttagelser och rekommendationer förmedlas och följs upp är också viktiga delar för att förebygga risker för felaktiga utbetalningar.

3.2.1 Rapporteringsrutiner

Incidentrapportering

I oktober år 2008 infördes en rutin för incidentrapportering av enheten för ekonomi- och programredovisning.³⁹ Med incident avses här felaktig handläggning hos medarbetare som kan resultera eller har resulterat i en felaktig utbetalning. Annat som kan resultera i eller har resulterat i felaktiga utbetalningar är att stödmottagaren anger fel vid rekvisering eller beslut, systemfel, eller rapport från annan myndighet som upptäckt fel vid sina kontroller.

Den sammanställning och analys av incidentrapportering som Statskontoret tagit del av avser november år 2008. Få incidenter hade rapporterats in, vilket myndigheten bedömer bero på att inte alla incidenter inrapporterats. Av rapporten framgår att det finns förändringsbehov avseende kontroller av kontouppgifter och förbättringsbehov avseende bland annat rutinen för återkrav.⁴⁰

Rutin för brister i intern styrning och kontroll

En rutin för rapportering av brister i intern styrning och kontroll finns framtagen men är ännu inte beslutad. Generella brister ska åtgärdas efter rapportering till Controllerenheten via en länk på intranätet. Rapportrande chef ska få återkoppling om hur rapporten ska hanteras vidare. Controllerenheten ska följa upp hur bristen har åtgärdats. Lokala brister ska åtgärdas lokalt.⁴¹

3.2.2 Bidragsbrottslagen

Bidragsbrottslagen⁴² tar sikte på missbruk av vissa offentligt finansierade ekonomiska förmåner. Hos Arbetsförmedlingen berörs flyttningsbidrag, särskilda insatser för personer med funktionshinder som medför nedsatt arbetsförmåga samt aktivitetsstöd av denna lag.⁴³

³⁹ Arbetsförmedlingen, *Rutin Incidentrapportering*.

⁴⁰ Arbetsförmedlingen, Sektionen för Program och ESF, 2008-12-12, *Sammanställning och incidentrapportering*.

⁴¹ Arbetsförmedlingen, Ekonomiavdelningen/Enheten för controllerverksamheten, *Rapporteringsrutin för brister i den Interna styrningen och kontrollen*.

⁴² SFS 2007:612.

⁴³ Arbetsförmedlingen intranät, *Arbetsförmedlingens roll i ärenden som rör felaktiga utbetalningar*, 2009-02-03.

Bidragsbrottslagen straffbestämmelser avser förfaranden när någon avsiktligt eller med grov oaktsamhet lämnar oriktiga uppgifter eller underlåter att lämna uppgifter om ändrade förhållanden som han eller hon är skyldig att lämna enligt lag eller förordning. Uppkommer misstanke om brott är Arbetsförmedlingen skyldig att göra en anmälan om detta till polis eller åklagare.

Bidragsbrottslagen är inte tillämplig om en arbetsgivare försöker få tillgång till stöd eller har blivit beviljad stöd som denne inte har rätt till. Då tillämpas i stället bedrägeribestämmelserna i 9 kap. brottsbalken. Arbetsförmedlingen ska polisanmäla även dessa brott på samma sätt som bidragsbrott.⁴⁴

Rutiner för att hantera bidragsbrott

En detaljerad rutinbeskrivning har tagits fram av Arbetsförmedlingen och en stödfunktion har inrättats för att stötta chefer och handläggare med rådgivning som rör bidragsbrottslagen.⁴⁵ Funktionen ligger hos Af Rådgivning och nås via telefon.⁴⁶ Rutinbeskrivningen kan till stora delar även användas vid polisanmälan vid misstänkta bedrägerier enligt brottsbalken eller vid andra brott mot verksamheten.

3.2.3 Underrättelser mellan myndigheter

Lagen om underrättelseskyldighet

Den 1 juni 2008 trädde lagen om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen i kraft.⁴⁷ Lagen innebär att en myndighet som har anledning att anta att en ekonomisk förmån beslutats eller betalats ut felaktigt eller med ett för högt belopp ska underrätta den myndighet som har fattat beslutet. Lagen tillämpas på bidrag, ersättningar och lån för personligt ändamål (ekonomiska förmåner) som enligt lag eller förordning beslutas av Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan med flera.⁴⁸

För att underrättelseskyldighet ska föreligga behöver det inte heller röra sig om en misstanke om att en förmånstagare har gjort sig skyldig till brott. Felaktigheten kan vara ett resultat av oavsiktliga fel begångna av antingen förmånstagaren eller den utbetalande myndigheten men bakgrunden till

⁴⁴ Det finns inga uppgifter i den officiella statistiken från Brottsförebyggande rådet om hur många av brottsanmälda ärenden som härrör från Arbetsförmedlingen.

⁴⁵ Arbetsförmedlingen intranät, *Arbetsförmedlingens roll i ärenden som rör felaktiga utbetalningar*, 2009-02-03 och *Rutiner vid polisanmälan*, 2008-04-09.

⁴⁶ Af Rådgivning är ett stöd inom Arbetsförmedlingen och till de kompletterande aktörerna vid tolkning och tillämpning av regelverket.

⁴⁷ SFS 2008:206, Lagen om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen.

⁴⁸ Lagen gäller för Migrationsverket, Försäkringskassan, Centrala studiestödsnämnden, Arbetsförmedlingen, kommunerna och arbetslöshetskassorna. Underrättelseskyldighet enligt lagen gäller för samma myndigheter, utom kommunerna. Skatteverket och Kronofogdemyndigheten omfattas också av underrättelseskyldigheten.

felaktigheten kan också vara att den enskilde har gjort sig skyldig till brott. Det föreligger en skyldighet enligt lagen om bidragsbrott att göra en brottsanmälan vid misstanke om brott.⁴⁹

Rutin för att ta emot underrättelser

När Arbetsförmedlingen får en indikation – exempelvis genom en underrättelse från en annan myndighet – på felaktig utbetalning eller misstanke om brott ska en intern utredning genomföras som belyser om indikationen är relevant i förhållande till aktuellt regelverk. En utredning av vad som hänt och hur detta påverkat rätten till ersättning ska göras.⁵⁰

Arbetsförmedlingen har inrättat en sektion dit andra myndigheter och kommuner kan ringa för att informera om misstanke om bidragsbrott.⁵¹ Knappt 30 indikationer har kommit in och dessa har slussats vidare till aktuellt kontor. Det finns inga uppgifter om vad som sedan har skett med anledning av dessa indikationer.

Det finns heller inga uppgifter om hur många kontakter Arbetsförmedlingen har tagit med andra myndigheter eller organisationer för att förmedla underrättelser. Enligt Arbetsförmedlingen har myndigheten dock kontakter dagligen med olika arbetslöshetskassor bland annat angående misstänkta brott.

3.2.4 Rutiner för återkrav

På intranätet finns rutiner för hantering av återkrav som ska gälla från 1 januari 2009. Det första steget är att enheten för Ekonomi- och programredovisning upptäcker eller får kännedom om ett felaktigt utbetalt bidrag. Underlag till beslut om återkrav, enligt fastställd brevmall, sänds till beslutande arbetsförmedling som har skyldighet att kommunicera med bidragsmottagaren innan beslut fattas. Enheten för Ekonomi- och programredovisning noterar ärendet i en särskild uppföljningsmall.⁵²

Bevakningen av återkravsärenden är samlad hos en sektion inom enheten för Ekonomi- och programredovisning. Förfrågan (underlag) kan skickas från alla sektioner till beslutande arbetsförmedling. Beslut om återkrav skickas till den sektion som bevakar återkraven. Redovisningsfunktionen skickar faktura till bidragsmottagaren.⁵³ Hur rutinerna ser ut på beslutande kontor finns inte beskrivet i dessa dokument.

⁴⁹ SFS 2007:612.

⁵⁰ Arbetsförmedlingen, intranät, *Arbetsförmedlingens roll i ärenden som rör felaktiga utbetalningar*, 2009-02-03.

⁵¹ Arbetsförmedlingen, intranät, *Arbetsförmedlingens roll i ärenden som rör felaktiga utbetalningar*, 2009-02-03.

⁵² Arbetsförmedlingens EA-handbok, 5.2 Återkrav, gäller från 2009-01-01.

⁵³ Arbetsförmedlingens EA-handbok, 5.1 Arbetsfördelning Återkrav, gäller från 2009-01-01.

Rutiner för återkrav uppges finnas i stor utsträckning

I intervjuerna med cheferna beskrivs rutinerna för återkrav av arbetsgivarstöd på något olika sätt. Det varierar mellan kontoren vem som har ansvaret för hanteringen av återkrav. Det kan vara en utsedd handläggare, en ekonom eller kontorschefen. I enkäten svarar drygt 80 procent av cheferna att det finns rutiner på deras kontor för återkrav av arbetsgivarstöd eller aktivitetsstöd.

3.2.5 Rutiner för kvalitetsuppföljning

Rutiner har införts under år 2008 för stickprov av handläggningskvaliteten.⁵⁴ Arbetsförmedlingschefer och sektionschefer ansvarar för att följa upp ärendehandläggningen för minst två medarbetare varje vecka. De ska återkoppla resultaten till medarbetaren, dokumentera för uppföljning och revision samt rapportera iakttagelserna enligt fastställd rutin. Det finns i nuläget ett antal obligatoriska uppföljningsområden baserade på den myndighetsövergripande riskanalysen; kvalitet i utredningens dokumentation, beslutsmotivering, verifiering av arbetssökandes meriter, kvalitet i överenskommelser med arbetsgivare, kvalitet i handlingsplaner samt kvalitet i arbetet med påminnelser i Arbetsförmedlingens informationssystem (AIS).

Controllerenheten sammanfattar återrapporteringarna från arbetsmarknadsområdena. Av rapporten avseende kvartal 4 år 2008 framgår att 55 av 69 områden har skickat in kvartalsrapporter, vilket är en minskning jämfört med kvartal 3 år 2008 då 62 områden rapporterade. Totalt under år 2008 har 1 900 handläggare fått individuell återkoppling från sina chefer. Detta motsvarar knappt var femte handläggare.⁵⁵

Vissa av de rapporterade kvalitetsbristerna har en tydlig koppling till risker för felaktiga utbetalningar. Detta lyfts inte fram i återrapporteringen. Chefernas uppföljning pekar dock på att beslutsmotiveringarna bör bli tydligare så att det framgår varför aktuellt program valts. Utan adekvata beslutsmotiveringar går det inte i efterhand att bedöma om den arbetssökande har fått rätt arbetsmarknadspolitisk insats i förhållande till sina behov. Risken finns att en felaktig utbetalning av stöd eller bidrag har gjorts.

De allra flesta kontoren har börjat med stickprov

I intervjuerna framkom att den mest påtagliga förändringen med koppling till de administrativa föreskrifterna om intern styrning och kontroll är stickproven för att följa upp handläggningskvaliteten. Bilden av syftet är dock inte samstämmig bland cheferna. Några chefer lyfter fram att det handlar om att upptäcka förbättringsområden och höja kompetensen hos arbetsför-

⁵⁴ Arbetsförmedlingen, Ekonomiavdelningen, Controllerkfunktionen 2008-03-31, *Rutin för kvalitetsssäkring av handläggningskvaliteten och dialog*.

⁵⁵ Arbetsförmedlingen, Controllerenheten 2009-02-23, *Chefernas granskning och återkoppling rörande handläggningskvaliteten – Rapport avseende kvartal 4 2008*.

medlarna, medan andra chefer betonar att det handlar om kontroll och ”ordning och reda”.

I stort sett alla chefer som har besvarat enkäten anger att de har börjat med stickproven. Drygt åtta av tio chefer uppger att deras medarbetare alltid får personlig återkoppling om resultaten av stickproven och resterande svarar ibland. Nästan samtliga chefer uppger att de använder resultaten till att förbättra handläggningsrutiner på kontoret.

Drygt nio av tio arbetsförmedlare känner till att stickprov ska genomföras. Mindre än hälften av arbetsförmedlaren har varit föremål för stickproven och knappt nio av tio av dessa svarar att de fick personlig återkoppling om resultaten.

3.2.6 Oklart om rutiner för att ta hand om revisionsresultat

Det saknas enligt flera av de intervjuade cheferna rutiner för att förmedla revisionsresultat. Tidigare låg ansvaret att hantera revisionens iakttagelser hos länsarbetsnämnderna. I enkäten svarar fyra av tio chefer att de inte vet om det finns några rutiner för att ta hand om revisionsrapporter.

Knappt hälften av cheferna svarar i enkäten att det finns rutiner på deras kontor att ta hand om rapporter från internrevisionen. Knappt fyra av tio uppger att det finns rutiner för att ta hand om Riksrevisionens rapporter. Amo-cheferna hävdar dock i avsevärt större utsträckning än övriga chefer att rutiner finns. Även här finns betydande regionala skillnader. Drygt hälften av cheferna i marknadsområdena syd och nord anger att de har rutiner för internrevisionsresultat jämfört med en tredjedel av deras kollegor i marknadsområdena väst och öst.

Hälften av arbetsförmedlarna svarar att de under det senaste året fått information om internrevisionens iakttagelser, en dryg tredjedel svarar nej och resten vet inte. Svaren angående Riksrevisionens iakttagelser är snarlika, men med den skillnaden att ännu fler är osäkra.

Hantering av revisionens rapporter

Controllerenheten fick under våren 2009 i uppdrag av generaldirektören att samordna myndighetens svar på Internrevisionens och Riksrevisionens rapporter. Controllerenheten ska också säkerställa att gjorda iakttagelser av brister tas tillvara i organisationen. Åtgärderna kontrollerenheten presenterar är på avdelningsnivå.⁵⁶

⁵⁶ Arbetsförmedlingen, Controllerenheten, 2009-04-06, *Hantering av Internrevisionens/RiR:s rapporter*.

Under våren år 2009 har marknadsområdena infört en rutin med chefsmeddelanden för hantering av internrevisionens rapporter. Samtliga amo-chefer, arbetsförmedlingschefer och sektionschefer ansvarar för att vidta åtgärder med anledning av iakttagelserna och dokumentera dessa i åtgärdsplaner. Dokumentationen inklusive effekter av åtgärderna utgör underlag för resultatdialogerna mellan marknadsområdeschefer och amo-chefer.

3.3 Attityder till att följa riktlinjerna för handläggningen

Statskontorets kartläggning ger underlag till en diskussion kring vilka incitament det finns för arbetsförmedlare att följa riktlinjerna för handläggningen, i vilken omfattning de själva uppger att de följer riktlinjerna samt vilka skäl det kan finnas till att inte följa riktlinjerna.

De allra flesta vill göra rätt

I stort sett alla chefer och arbetsförmedlare instämmer i enkäterna att viljan att göra rätt är ett incitament att följa riktlinjerna för handläggningen. Nio av tio chefer och arbetsförmedlare instämmer i enkäterna i att det är självklart att följa riktlinjerna för handläggningen.

Osäkerheten stor om cheferna verkligen kontrollerar

Sex av tio arbetsförmedlare anger i enkäten att återkoppling från chefen är ett incitament för att följa riktlinjerna. För att kunna göra sådan återkoppling måste chefen känna till vilka styrkor och svagheter arbetsförmedlaren har i sin handläggning. Denna kunskap kan chefen skaffa sig genom att kontrollera före beslut eller genom uppföljning i efterhand.

Möjligheten för cheferna att kontrollera underlagen före beslut påverkas av deras arbetsbelastning i övrigt. För alla arbetsmarknadspolitiska program utom lönebidrag fattar arbetsförmedlarna själva besluten. Enligt intervjuer med ledningen finns då inga krav eller förväntningar på att cheferna ska kontrollera underlagen. Vid beslut om lönebidrag görs en dubbelkontroll. Först kontrollerar handläggaren, sedan ska chefen kontrollera att alla moment i handläggningen är gjorda.

Knappt en av fem chefer uppger i enkäten att de kontrollerar beslutsunderlag när arbetsförmedlarna fattar besluten om arbetsmarknadspolitiska program. Nästan hälften av arbetsförmedlarna vet inte om sådana kontroller görs. När chefen fattar beslut (lönebidrag) uppger nästan åtta av tio chefer att de kontrollerar beslutsunderlagen. En fjärdedel av arbetsförmedlarna vet dock inte om chefen kontrollerar lönebidragsärenden.

Drivkrafterna pekar åt två håll

Statskontoret kan konstatera att arbetsförmedlarna är osäkra på om chefen kontrollerar eller inte. Deras osäkerhet kan påverka incitamenten att följa

regelverk och riktlinjer på flera sätt. Incitamenten kan bli starkare genom att arbetsförmedlarna "tar det säkra före osäkra" på grund av att de ser en risk att chefen ska upptäcka om de inte följer riktlinjerna. Ett annat, ur kontrollsynpunkt, mer negativt synsätt är att incitamenten blir svagare. Arbetsförmedlarna är osäkra på om chefen kontrollerar och blir därför mindre benägna att följa riktlinjer.

Lön och karriär är också viktiga drivkrafter

Hälften av arbetsförmedlarna ser löneutveckling som ett incitament att följa riktlinjerna för handläggningen och drygt fyra av tio anger karriärutveckling som ett incitament. Färre tar upp lön och karriär än de andra incitament som diskuterats men de utgör ändå, enligt Statskontorets bedömning, potentiellt viktiga drivkrafter för att höja kvaliteten i handläggningen. Möjligen är kopplingen mellan arbetsförmedlarnas lön och arbetsuppgifter till deras prestationer inte tillräckligt stark. Ett sätt att öka drivkrafterna kan vara att göra denna koppling tydligare.

Nästan hälften följer inte alltid riktlinjerna...

I enkäten uppger drygt fyra av tio arbetsförmedlare att de ofta, ibland eller sällan inte följer riktlinjerna för handläggningen. Trots att i stort sett alla ser viljan att göra rätt som ett incitament att följa riktlinjerna är det således nästan hälften av arbetsförmedlarna som enligt enkäten inte alltid gör det. Sex av tio anser att det kan finnas skäl till att inte följa riktlinjerna.⁵⁷

... bland annat beroende på att reglerna ändras ofta

Det vanligaste skälet till att inte följa riktlinjerna är att dessa ändras så ofta att det är svårt att hålla sig uppdaterad (en dryg tredjedel anser det). Nästan en tredjedel anger tidsbrist som ett skäl och en femtedel otillräcklig kunskap om riktlinjerna. I praktiken är det alltså andra överväganden och skäl än viljan att göra rätt som tar överhanden.

Bristande kunskap

En viktig förutsättning för att kunna följa regelverk och riktlinjer är att kunskap om regelverk och handläggning är tillräcklig. En minoritet av arbetsförmedlarna (fyra av tio) uppger att de har fått utbildning om regelverket kring arbetsmarknadspolitiska program eller AIS de senaste två åren. Tre fjärdedelar av cheferna instämmer i att en liknande utbildning som den för lönebidrag skulle behövas för andra program.

⁵⁷ Drygt hälften av arbetsförmedlarna (51 procent) svarar i enkäten att det inte finns några skäl till att inte följa riktlinjerna och knappt hälften (49 procent) svarar att det finns skäl. Det var möjligt i enkäten att både fylla i "inga skäl" och att kryssa för exempel på skäl. En kontroll av hur stor andel som svarade "inga skäl" och som faktiskt inte kryssade för något annat skäl, gav att endast 37 procent var konsekventa i sin åsikt. Statskontorets uppfattning är att 37 procent är den andel som inte anser att det finns några skäl att inte följa riktlinjerna. Det innebär att en majoritet (63 procent) arbetsförmedlarna anser att det finns skäl till att göra avsteg från riktlinjerna.

Det råder delvis olika uppfattningar om arbetsförmedlarnas kunskaper. Fyra av tio chefer anser inte att arbetsförmedlarna har tillräcklig kunskap om regelverket för handläggningen. De allra flesta arbetsförmedlarna (nio av tio) anser dock att de har tillräcklig kunskap om regelverket.

Enligt Statskontorets bedömning är en viktig förklaring till att regelverket inte följs och att det därmed finns risk för felaktiga utbetalningar bristande kunskaper hos arbetsförmedlarna. Statskontoret menar att det faktum att en femtedel av arbetsförmedlarna anser att otillräcklig kunskap kan vara ett skäl att inte följa riktlinjerna indikerar en viss osäkerhet i yrkesrollen. Samtidigt anser fyra av tio arbetsförmedlare att de inte har möjligheter att få den kompetensutveckling de behöver. Detta visar att Arbetsförmedlingen inte har erbjudit stöd eller utbildningar i handläggningen av olika arbetsmarknadspolitiska program i tillräcklig omfattning.

Målkonflikt och attityder

En hypotes är att det finns en målkonflikt mellan att följa riktlinjer och målet att få ut arbetssökande i arbete. De långsiktiga målen och uppgifterna för Arbetsförmedlingen finns i instruktionen.⁵⁸ Den första huvuduppgiften är ”att effektivt sammanföra den som söker arbete med den som söker arbetskraft”. Nästan hälften av cheferna och en tredjedel av arbetsförmedlarna svarar i enkäterna att det finns en målkonflikt mellan att följa riktlinjer (för att motverka felaktiga utbetalningar) och få ut arbetssökande i arbete. Denna målkonflikt är reell och kommer med nuvarande uppdrag inte att försvinna.

Denna hypotes får stöd i en studie om tillämpningen av reglerna i socialförsäkringarna som Statskontoret gjorde år 2006, på uppdrag av Socialförsäkringsutredningen.⁵⁹ I studien pekas på att handläggarna har dubbla roller i och med att de ska förena service och kontroll i en och samma roll. Merparten av handläggarna tenderar att lägga större vikt vid den första uppgiften. Detta bidrar till att regeltillämpningen generellt sett blir mindre strikt än vad lagen säger. Det faktum att vissa handläggare har lättare för att utöva kontrollfunktionen än andra bidrar samtidigt till att tillämpningen varierar. Även i en rapport från FUT-delegationen, om handläggarnas attityder till bidragsfusk, lyfts de dubbla rollerna upp.⁶⁰ Enligt rapporten ansåg cirka 40 procent av handläggarna att handläggningstiderna är för långa med dagens kontrollnivå. Detta kan innebära att regelefterlevnaden åsidosätts.

⁵⁸ SFS 2007:1030.

⁵⁹ Socialförsäkringsutredningens PM nr 13, *Enhetlig regeltillämpning i socialförsäkringarna*.

⁶⁰ Delegationen mot felaktiga utbetalningar (2007), *Vem fuskar och varför? Om attityder till bidragsfusk i Sverige*, rapport 6. I undersökningen ingick handläggare vid Arbetsmarknadsverket, Försäkringskassan, Migrationsverket och Centrala studiestödnämnden.

3.4 Sammanfattande bedömning

Många följer inte riktlinjerna trots en utbredd vilja att göra rätt

Statskontorets kartläggning visar att Arbetsförmedlingen har ett utbyggt system av automatiska och manuella kontroller för att motverka felaktiga utbetalningar. Intervjuer och enkäter visar att arbetsförmedlare och chefer i huvudsak är positivt inställda till utformningen av kontrollerna. Trots att de allra flesta vill göra rätt och anser att det är självklart att följa riktlinjerna uppger nästan hälften av arbetsförmedlarna i enkäten att de inte alltid gör det.

Enligt Statskontorets bedömning är bristande kunskap om regelverk och riktlinjer en viktig förklaring till att riktlinjer inte följs och att risker för felaktiga utbetalningar därmed uppstår. Att regler för arbetsmarknadspolitiska program dessutom ändras ofta i kombination med en ibland pressad arbetssituation gör att arbetsförmedlarna inte förmår eller prioriterar att uppdatera sina kunskaper. Det är ledningens ansvar att ge arbetsförmedlarna förutsättningar att skaffa sig denna kunskap genom att erbjuda utbildningar om ändrade regler och informera på intranätet.

Vidare bedömer Statskontoret att cheferna inte kontrollerar och följer upp handläggningen tillräckligt för att skapa tydliga drivkrafter för arbetsförmedlarna att tillämpa reglerna korrekt. Den införda rutinen med stickprov av handläggningens kvalitet borde dock påverka incitamenten för arbetsförmedlarna att följa regelverk och riktlinjer positivt.

Löneutveckling och karriärutveckling är drivkrafter som Arbetsförmedlingen inte utnyttjar fullt ut. Ett sätt för Arbetsförmedlingen att förbättra regeltillämpningen kan vara att göra kopplingen mellan lön, arbetsuppgifter och prestation i kontrollhänseende tydligare.

Slutligen konstaterar Statskontoret att det finns en målkonflikt mellan att följa riktlinjer och målet att få ut arbetssökande i arbete. I arbetsförmedlarnas uppdrag ingår att både ge service till arbetssökande och arbetsgivare och att kontrollera. Den rådande kulturen i Arbetsförmedlingen gör att service-rollen dominerar. Ledningen har ansvar för att åstadkomma en förändring i kulturen så att regelverk och interna riktlinjer följs samt att kontroller blir en självklar del av handläggningen.

Sammantaget bedömer Statskontoret att incitamenten för arbetsförmedlarna att följa riktlinjerna är otillräckliga. Det räcker inte med den utbredda viljan att göra rätt.

Stickproven bör anpassas efter lokala risker

De obligatoriska uppföljningsområdena för stickproven av handläggningens kvalitet är baserade på den myndighetsövergripande riskanalysen. Statskon-

toret anser att stickproven bör baseras på aktuella risker för felaktiga utbetalningar. Utöver ett antal gemensamma uppföljningsområdena bör stickproven kunna anpassas efter lokala förhållanden och risker på aktuellt kontor. Detta fordrar att riskanalyser avseende felaktiga utbetalningar inte bara görs på myndighetsnivå, utan även på arbetsmarknadsområdes – eller kontorsnivå.

Behörighetsadministrationen ett fortsatt förbättringsområde

De flesta chefer uppger i enkäten att de regelbundet ser över att medarbetarna endast har behörigheter i AIS för de program de handlägger. Statskontoret kan dock från enkäten konstatera att nästan en fjärdedel av arbetsförmedlarna anger att de har behörigheter i AIS för program de inte handlägger. Detta kan utgöra en risk för felaktiga utbetalningar. Både internrevisionen och Riksrevisionen har i granskningar från åren 2008 och 2009 påtalat brister i kontrollen av hur rutinen för tilldelningen av behörigheter tillämpas.⁶¹ Hur behörigheter tilldelas bör, enligt Statskontorets bedömning, även fortsättningsvis noga kontrolleras och följas upp.

Förbättrade kontroller vid utbetalningar

I de löpande stickprovskontrollerna av arbetsgivarnas underlag efter beslut, inför utbetalning, har tidigare endast få fel hittats. Dessa kontroller kommer under år 2009 att koncentreras till de områden där man hittat fel. Statskontoret bedömer detta som en rimlig avgränsning. Övriga för- och efterkontroller av arbetsgivarnas underlag kommer under år 2009, enligt Arbetsförmedlingen, att baseras på risk- och väsentlighetsanalyser. Sammantaget bedömer Statskontoret att dessa förändrade kontroller i utbetalningsfunktionen minskar riskerna för felaktiga utbetalningar.

Oklart vad som händer med misstankar om bidragsbrott

Statskontoret kan konstatera att det finns rutiner för polisanmälan samt för underrättelser mellan myndigheter. Statskontoret konstaterar vidare att det är Af Rådgivning som vid polisanmälan enligt bidragsbrottslagen ska ge stöd. Enligt uppgift har dock mycket få förfrågningar kommit in till denna funktion.

Avseende rutiner för underrättelser mellan myndigheter finns, enligt uppgift från Arbetsförmedlingen, ingen information om vad som skett med de indikationer om bidragsbrott som kommit in till Arbetsförmedlingen. Inga uppgifter finns heller om i vilken omfattning Arbetsförmedlingen har lämnat misstankar om bidragsbrott till andra myndigheter.

Statskontoret konstaterar att Arbetsförmedlingen inte systematiskt sammanställer vare sig polisanmälningar enligt bidragsbrottslagen eller underrättel-

⁶¹ Arbetsförmedlingen, Internrevisionen, 2008-06-30, *Revisionspromemoria 2008/3* och Riksrevisionen, Revisionspromemoria 2009-02-23, *Arbetsförmedlingens interna styrning och kontroll av informationssäkerheten*

ser till och från myndigheten. Statskontoret anser detta vara en brist då en dokumentation skulle kunna utgöra en del av underlaget till riskbedömningar avseende felaktiga utbetalningar.

Enhetliga rutiner för beslut om återkrav krävs

De rutiner för återkrav av felaktiga utbetalningar som finns på intranätet avser hanteringen vid enheten för Ekonomi- och programredovisning. Statskontoret konstaterar från intervjuer att hanteringen på arbetsförmedlingskontoren varierar. De flesta cheferna uppger dock i enkäten att det finns rutiner för beslut om återkrav av arbetsgivarstöd eller aktivitetsstöd.

Statskontoret anser att arbetsförmedlingskontoren bör ha enhetliga rutiner för hanteringen av återkrav dels för att minimera risker att misstag görs, dels för att alla bidragsmottagare ska behandlas lika.

Rutiner för att ta om hand revisionens iakttagelser är viktiga

Spridning av revisionens rekommendationer är viktigt för att öka kunskaperna i organisationen och därmed minska riskerna för felaktiga utbetalningar. Arbetsförmedlingen lyfter upp revisionens betydelse i internkontrollplanen för år 2009 genom förbättringsåtgärden ”systematisk uppföljning av förbättringsåtgärder med anledningen av revisionens iakttagelser”. I åtgärdsplanen från år 2008 slås fast att ”resultatdialogerna ska fokusera på internrevisionens iakttagelser”.

Statskontoret konstaterar genom enkäterna att det finns en stor osäkerhet hos chefer på lägre nivå och arbetsförmedlare om det finns rutiner för att ta om hand internrevisionens och Riksrevisionens rapporter. Det finns även stora regionala skillnader mellan marknadsområdena. I intervjuer har framkommit att rekommendationer från revisionens granskningar av ett kontor sällan förmedlas vidare till övriga kontor i arbetsmarknadsområdet eller till övriga marknadsområden.

Det är positivt att myndigheten anser att revisionens rekommendationer i högre grad än tidigare bör användas för att förändra handläggningen, vilket bör minska riskerna för felaktiga utbetalningar. Under våren år 2009 har marknadsområdena infört rutiner för att hantera internrevisionens rekommendationer. Dessa rutiner var inte kända hos chefer i förmedlingsverksamheten när de svarade på enkäten i mars 2009.

4 Aktivitetsstöd och utvecklingsersättning

Aktivitetsstöd och utvecklingsersättning är ekonomiska stöd som lämnas till arbetssökande som deltar i arbetsmarknadspolitiska program. Arbetsförmedlingen anvisar deltagarna till program och Försäkringskassan betalar ut dessa ersättningar som totalt uppgår till cirka 10 miljarder kronor varje år.⁶²

4.1 Förutsättningar

Aktivitetsstöd är ett ekonomiskt stöd till försörjning och lämnas till den som är anmäld som arbetssökande på Arbetsförmedlingen och deltar i något av följande arbetsmarknadspolitiska program:

- Jobb- och utvecklingsgarantin
- Arbetsmarknadsutbildning
- Arbetspraktik
- Stöd till start av näringsverksamhet
- Ungdomsinsatser
- Förberedande insatser
- Projekt med arbetsmarknadspolitisk inriktning

Utvecklingsersättning är ett ekonomiskt stöd till försörjning och lämnas till den som inte är berättigad till arbetslöshetsersättning och som inom det arbetsmarknadspolitiska programmet ungdomsinsatser deltar i jobbgarantin för ungdomar. Utvecklingsersättning kan under vissa omständigheter även ges till deltagare under 25 år i jobb- och utvecklingsgarantin.

4.1.1 Gränssytor mellan myndigheter

Förutom Arbetsförmedlingen har Försäkringskassan och arbetslöshetskassorna ett stort ansvar i handläggningen av aktivitetsstöd. Informationsflödet mellan dessa aktörer och beroendet av kontroller mellan dem är stort. Det är därför väsentligt att beskriva och analysera gränssytorna mellan de olika aktörerna för att reda ut var och i vilket sammanhang felaktiga utbetalningar kan uppstå.

⁶² Mellan åren 2000 och 2006 utbetalades årligen mellan nio och tolv miljarder kronor. År 2007 och 2008 sjönk utbetalningarna till knappt sju miljarder kronor. Under år 2009 förväntas utbetalningarna öka till åtta miljarder kronor och under påföljande år öka ytterligare.

Roller och ansvarsområde

Arbetsförmedlingen fattar beslut om en individs deltagande i ett arbetsmarknadspolitiskt program inklusive innehåll, tidsperiod och anordnare.⁶³ Arbetsförmedlingen ska även kontrollera att individen söker arbete parallellt med insatsen och har möjlighet att återkalla en anvisning av olika skäl.

Försäkringskassan beräknar aktivitetsstödet storlek och kontrollerar att individen inte får någon annan ersättning från välfärdssystemen eller lön från en arbetsgivare innan de betalar ut aktivitetsstödet. Försäkringskassan beräknar även utbetalningsbelopp mot bakgrund av närvarorapporteringen, samt bedömer rätten till aktivitetsstöd vid frånvaro med anledning av sjukdom eller tillfällig vård av barn. I förekommande fall får Försäkringskassan även sköta återkrav.

Om individen är medlem i arbetslöshetskassa kontrollerar den aktuella arbetslöshetskassan om deltagaren är berättigad till arbetslöshetsersättning och beslutar om ersättningsnivå. Arbetslöshetskassan bevakar även hur många ersättningsberättigade dagar som återstår i den aktuella ersättningsperioden.

Informationsflödet

Varje dygn skickas filer med uppgifter om deltagare mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och arbetslöshetskassorna. Uppgifterna är på individnivå och innehåller detaljerad information om till exempel anvisningsperiod, dagpenning, tilldelade och förbrukade ersättningsdagar. Därtill mottar Försäkringskassan uppgifter från deltagaren om närvaro samt uppgifter från CSN om studiestöd har lämnats parallellt med anvisningen.

Närvarorapportering

En förutsättning för att aktivitetsstöd och utvecklingsersättning ska betalas ut är att deltagaren varje månad rapporterar sin närvaro till Försäkringskassan.⁶⁴ Deltagaren är skyldig att anmäla all frånvaro till anordnaren och i vissa fall till Försäkringskassan. För att deltagaren ska få aktivitetsstöd under ledighet måste det finnas en överenskommelse om ledighet mellan anordnaren och Arbetsförmedlingen.

Anordnaren ska notera vilka dagar deltagaren varit frånvarande från aktiviteten och orsaken till frånvaron. Anordnaren är skyldig att intyga att deltagarens lämnade uppgifter är riktiga samt att vid Försäkringskassans stickprovskontroller lämna uppgifter om deltagarens närvaro respektive frånvaro.

⁶³ Anordnaren ansvarar för att ge deltagaren handledning under programmet. Det kan vara en arbetsgivare, en leverantör som Arbetsförmedlingen har anlitat eller Arbetsförmedlingen.

⁶⁴ AMSFS 2002:4, Arbetsförmedlingens administrativa föreskrifter om handläggningen av ärenden om aktivitetsstöd och utvecklingsersättning.

4.1.2 Regelverk och handläggarsstöd

Regelverket för aktivitetsstöd och utvecklingsersättning baseras på flera olika förordningar. Förordningen om aktivitetsstöd reglerar främst under vilka förutsättningar utbetalningar av aktivitetsstöd och utvecklingsersättning kan ske, samt hur dessa stöd ska samordnas med andra förmåner.⁶⁵ Förordningarna om arbetsmarknadspolitiska program, jobb- och utvecklingsgarantin och respektive jobbgarantin för ungdomar reglerar villkoren för deltagande i de program där aktivitetsstöd och utvecklingsersättning lämnas.⁶⁶ Arbetsförmedlingens föreskrifter och allmänna råd om aktivitetsstöd och utvecklingsersättning kompletterar förordningstexterna med preciseringar och vidare instruktioner om handläggningen.⁶⁷

Arbetsförmedlingen har på intranätet ett handläggarsstöd för aktivitetsstöd som baseras på innehållet i regelverket.⁶⁸ I handläggarsstödet finns en samlad information om aktivitetsstödet storlek, försäkringsskydd samt påminnelser om att informera deltagare och anordnare om närvarorapportering till Försäkringskassan. En länk i handläggarsstödet leder till förtydliganden och särskilda villkor för närvarorapportering.⁶⁹

Det finns även handläggarsstöd för de enskilda arbetsmarknadspolitiska programmen där aktivitetsstöd ges. I dessa framgår syftet med dessa insatser samt regler för vilka som kan ta del av dessa program. Genomgående påminns handläggaren om att motivera och dokumentera anvisningen, revidera deltagarens handlingsplan samt att anvisningen ska vara klar innan deltagaren påbörjar insatsen.

4.2 Tidigare iakttagelser

Försäkringskassan

Försäkringskassan uppmärksammade problemet med osann närvarorapportering i en rapport från år 2005. Nästan en av tio granskade deltagare hade lämnat uppgifter om försäkringen som inte överensstämde med de uppgifter som anordnaren hade lämnat vid kontrollen. Till största delen berodde felaktigheterna på att deltagarna inte varit närvarande, trots att de hade intygat närvaro på försäkringen. Vid en uppräknings av osann närvaroförsäkringen gällande

⁶⁵ SFS 1996:1100, Förordning om aktivitetsstöd.

⁶⁶ SFS 2000:634, Förordning om arbetsmarknadspolitiska program, SFS 2007:414 Förordning om jobb- och utvecklingsgarantin, SFS 2007:813 Förordning om jobbgarantin för ungdomar.

⁶⁷ AMSFS 2001:19 Arbetsförmedlingens föreskrifter om aktivitetsstöd och utvecklingsersättning, AMSFS 2003:1 Arbetsförmedlingens allmänna råd, AMSFS 2002:4 Arbetsförmedlingens administrativa föreskrifter om handläggningen av ärenden om aktivitetsstöd och utvecklingsersättning.

⁶⁸ Handläggarsstödet för aktivitetsstöd gäller även utvecklingsersättning.

⁶⁹ Rutiner för närvarorapportering vid program där deltagaren har aktivitetsstöd.

de helår och för alla deltagare, beräknades kostnaden för 2004 för de misstänkta felaktiga utbetalningarna uppgå till mellan 51 och 115 miljoner kronor.⁷⁰

Försäkringskassan upprepade undersökningen påföljande år och kom då fram till snarlika resultat.⁷¹ Myndighetens risk- och väsentlighetsanalys visade att aktivitetsstöd ur ett fuskperspektiv kan anses vara en högriskförmån. För deltagaren är det lätt att uppge falska närvarouppgifter samtidigt som handläggarna på Försäkringskassan sällan kontrollerar med anordnaren att närvarouppgifterna är riktiga innan utbetalning görs.

Delegationen mot felaktiga utbetalningar

Delegationen mot felaktiga utbetalningar uppskattade i rapporten *Vad kostar felen?* att det under år 2005 utbetalades 372 miljoner kronor i aktivitetsstöd på felaktiga grunder, vilket motsvarar 2,9 procent av de faktiska utbetalningarna. Osäkerhetsintervallet för omfattningsexperternas bedömning uppgick till mellan 1,5 och 6,5 procent, vilket motsvarade mellan 189 och 819 miljoner kronor.⁷²

Felen bedöms framförallt ha uppkommit på grund av avsiktliga fel av arbetssökande, exempelvis genom att deltagarna inte varit närvarande trots att de hade intygat närvaro på försäkringen eller att de har bedrivit svartarbete. De oavsiktliga felen kan ha uppkommit såväl av sökande, anordnare eller av myndigheterna. I rapporten nämns såväl svårigheter att förstå instruktionerna för att fylla i närvarorapporter, felaktiga uppgifter från anordnare samt att det under den dåvarande aktivitetsgarantin fanns stora risker för felhantling.

Arbetsförmedlingen

I en åiterrapportering till regeringen augusti år 2008 bedömde Arbetsförmedlingen att de avsiktliga felen i närvarorapporteringen hade minskat.⁷³ Orsaken är förändringen av närvarorapporteringen år 2007, vilket innebar att anordnaren ska vidimera att deltagarens närvaro stämmer. Myndigheten bedömde även att de oavsiktliga felen hade minskat som en följd av att det fanns färre anordnare sedan jobb- och utvecklingsgarantin respektive jobbgarantin för ungdomar infördes. Färre anordnare med flera uppdrag innebär enligt Arbetsförmedlingens bedömning att de har byggt upp en kunskap om hur närvarorapporterna korrekt ska kontrolleras.

⁷⁰ Försäkringskassan, 2005, *Rapport om misstänkt fusk inom aktivitetsstödet*.

⁷¹ Delegationen mot felaktiga utbetalningar, 2007, *Vad kostar felen? Omfattning av felaktiga utbetalningar från trygghetssystemen*, Rapport nummer 7.

⁷² Ibid.

⁷³ Arbetsförmedlingen, *Åiterrapportering Felaktiga utbetalningar enligt regleringsbrevet för 2008*.

4.3 Statskontorets iakttagelser

Statskontorets iakttagelser angående aktivitetsstöd och utvecklingsersättning baseras på:

- en fokusgrupp med fyra arbetsförmedlare som genomfördes i juni 2008,
- intervjuer med fem arbetsförmedlare på fem olika kontor fördelat på de fyra marknadsområdena under hösten år 2008,
- en registeranalys av 400 000 anvisningar (exklusive felregistrerade beslut) gjorda från och med 1 januari 2007 till 31 augusti 2008, och
- granskning av 120 ärenden, proportionellt fördelat på arbetsmarknads- politiska program eller insatser där aktivitetsstöd och utvecklingsersättning lämnas.⁷⁴

4.3.1 Efterlevnad av regler och riktlinjer

Utbetalningar av aktivitetsstöd och utvecklingsersättning villkoras av att deltagarna blir anvisade och närvarar i olika arbetsmarknadspolitiska program. Regelverken är omfattande och baseras på flera olika förordningar. Nya program är dessutom föremål för återkommande förordningsförändringar, vilket borde få konsekvenser även för föreskrifter, allmänna råd och metodbeskrivningar. Förordningen om jobb- och utvecklingsgarantin har ändrats vid sju tillfällen sedan starten i juli 2007 till och med mars 2009 och förordningen om jobbgarantin för ungdomar har ändrats vid fyra tillfällen sedan införandet i december år 2007. Dessa faktorer kan skapa en osäkerhet om vilka regler som är aktuella och i förlängningen även utgöra en risk för felaktiga utbetalningar.

Nästan var tionde ungdom felanvisad

Den arbetsmarknadspolitiska förordningen säger att deltagarna ska ha fyllt 25 år. Ungdomar har dock möjlighet att ta del av de insatser som ges inom de fristående arbetsmarknadspolitiska programmen under förutsättning att de ingår i jobbgarantin för ungdomar. Statskontorets genomgång av ärendestatistiken visar dock att 9 procent av ungdomarna hade anvisats ett program vilket de inte hade rätt att delta i.⁷⁵

⁷⁴ Programmen är arbetspraktik, arbetslivsinriktad rehabilitering, arbetsmarknadsutbildning, förberedande utbildning, jobb- och utvecklingsgarantin, jobbgarantin för ungdomar och stöd till start av näringsverksamhet.

⁷⁵ Undantag från villkoret på 25 år kan även göras för arbetssökande med funktionshinder, vilket har beaktats i statistikbearbetningarna. Ytterligare undantag kan göras för personer som har fyllt 20 år, om de uppfyller villkoren för att få särskilt anställningsstöd i form av instegsjobb eller anställningsstöd för långtidssjukskrivna. Dessa undantag har inte varit möjliga att beakta i statistikbearbetningarna.

Arbetsförmedlingen kan enligt förordningen om jobbgarantin för ungdomar gå in med *kortare yrkesutbildning* i ett andra steg inom garantin, vilket i handläggarstödet är definierat som två till fyra månader. Statistikanalysen visade att en fjärdedel av deltagarna hade deltagit i arbetsmarknadsutbildning längre än åtta månader. Det finns således en risk för att ungdomar tar del av utbildningsinsatser i större utsträckning än vad regelverket medger, och att flera av dessa blir anvisade alltför omfattande utbildningsinsatser.

Långa anvisningsperioder i arbetsmarknadsutbildning

För personer som har fyllt 25 år är den övre tidsgränsen för deltagande i arbetsmarknadsutbildning sex månader. Statskontorets statistikbearbetningar visar att den genomsnittliga tiden för enskilda anvisningar till arbetsmarknadsutbildningar uppgår till tre månader, men att 11 procent av dessa överstiger sex månader. Deltagarens totala tid i utbildning kan dessutom förlängas om denne blir anvisad flera gånger, utan mellanliggande uppehåll. Under det första halvåret 2008 gick 36 procent av deltagarna en arbetsmarknadsutbildning som varade längre än sex månader.

Enligt regelverket finns det möjlighet att göra undantag från sexmånadersregeln, förutsatt att deltagaren behöver längre tid för att uppfylla målet med utbildningen. Statskontorets tolkning är dock att längre beslut ska utgöra undantag. Beslut om längre anvisningsperioder ska motiveras i daganteckningarna. Av de granskade ärenden som omfattade långa anvisningsperioder fanns inte något ärende med motivering till förlängning.

Det sammantagna intrycket är att det inte är ovanligt att arbetssökande deltar i arbetsmarknadsutbildning och därmed får aktivitetsstöd under längre perioder än vad regelverket medger.

Felaktigt finansierade reguljära studier

Arbetssökande kan anvisas till reguljära studier inom ramen för insatsen Förberedande utbildning. Enligt den arbetsmarknadspolitiska förordningen villkoras denna möjlighet om den arbetssökande är funktionshindrad eller långtidsinskriven invandrare. Statistikanalysen visar att 42 procent av anvisningarna (cirka 3 000) berörde individer som inte uppfyllde något av villkoren. Dessa deltagare har således felaktigt fått sina reguljära studier finansierade av Arbetsförmedlingen. Det är anmärkningsvärt att nästan varannan anvisad arbetssökande inte tillhör den målgrupp som insatsen är avsedd för.

4.3.2 Närvaroförsäkringen

Både FUT-delegationen och Försäkringskassan har tidigare uppmärksammat närvarokontrollen som en orsak till felaktiga utbetalningar. Statskontorets iakttagelser visar att närvarokontrollen alltför utgör en stor risk för felaktiga utbetalningar.

Brister i närvarokontrollen

Fokusgruppens uppfattning var att felaktiga utbetalningar av aktivitetsstöd främst beror på att närvarokontrollen i programmen har försvårats. I såväl jobb- och utvecklingsgarantin som jobbgarantin för ungdomar finns inte dagliga aktiviteter, vilket gör det mycket svårt för handläggarna att veta om en deltagare är aktivt arbetsökande och därmed ”närvarande” i programmet.

Av intervjuerna framgår att arbetsförmedlarna ger deltagarna hemuppgifter och bokar dem för regelbundna träffar för att på så sätt få en uppfattning om hur aktiva deltagarna är. Trots dessa insatser lämnas alltjämt ett utrymme för deltagarna att lämna osann försäkran om närvaro, vilket är en källa till felaktiga utbetalningar. Det är därtill relativt lätt för deltagarna att ringa in och sjukanmäla sig, utan att handläggarna har möjlighet att kontrollera om så är fallet. Flera intervjuade arbetsförmedlare anser att de måste lita på deltagarnas egna uppgifter, eftersom det är svårt motbevisa dem.

En samstämmig bild från fokusgrupperna och intervjuerna med arbetsförmedlarna är att deltagarna upplever att blanketten för närvaroförsäkran är krånglig att fylla i, vilket kan vara en källa till oavsiktligt felaktiga utbetalningar. Blankettens utformning innebär att redovisningen av frånvarotimmar respektive arbetade timmar ska ske enligt olika principer vilket skapar förvirring som inte alltid kan avhjälpas av arbetsförmedlarna.

Kompletterande aktörer

Sedan år 2008 kan Arbetsförmedlingen upphandla kompletterande aktörer för till exempel jobbcoachning och vägledning. Aktörerna fungerar även som anordnare när arbetsökande befinner sig i arbetsmarknadspolitiska program. Då de kompletterande aktörerna har färre arbetsökande per handläggare har de teoretiskt sett en större möjlighet att korrekt vidimera närvaroförsäkran. De intervjuade arbetsförmedlarnas uppfattning är dock att de kompletterande aktörerna inte prioriterar kontrollerna. Deras incitament att vidimera närvaroförsäkran skulle därmed inte vara särskilt starkt.

I Statskontorets enkät fick arbetsförmedlarna ta ställning till om de kände sig säkra på att deltagarnas närvaroförsäkran blir korrekta ifyllda. Osäkerheten bland arbetsförmedlarna var relativt stor, men visade att de hade större tilltro till sina egna vidimeringar av närvaroförsäkran än de som en kompletterande aktör eller någon annan anordnare hade vidimerat. Sammantaget förefaller tilltron till närvarorapporteringarna vara relativt låg.

4.3.3 Gränsytor

Statskontoret arrangerade i mars 2009 ett seminarium där Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Arbetslöshetskassornas samorganisation medverkade. Syftet var att få en övergripande bild av de informationsström-

mar som äger rum mellan dessa aktörer samt att identifiera vilka eventuella problem som kan uppstå.

Flera aktörer ansvariga i samma ärenden

Två olika myndigheter och därtill en arbetslöshetskassa ansvarar för handläggningen av aktivitetsstöd. Arbetsförmedlingen initierar och bestämmer innehåll och tid i programmet som genererar aktivitetsstöd, Försäkringskassan beräknar och betalar ut stödet och arbetslöshetskassan ska kontrollera att inte för många ersättningsdagar betalas ut. Som konstruktionen för aktivitetsstöd är utformad är alla tre aktörerna oundgängliga i handläggningen. Det ställer stora krav på samordning av regeltolkningar, informationsspridning och inte minst tekniska lösningar.

Undantags- och övergångsregler för olika nivåer på ersättningar försvårar arbetet med korrekta utbetalningar. Retroaktiva korrigeringar, exempelvis på grund av beräkningsfel, domar eller återkallanden medför att fel ersättningsnivåer betalas ut och att antalet ersättningsdagar inom en ersättningsperiod blir fel.⁷⁶ Om felet har varit till individens fördel måste Försäkringskassan besluta om återkrav. Det är svårt att förvissa sig om att en korrekt utbetalning har skett förrän en viss tid har förflutit.

Anpassningsproblem

Vid införandet av nya arbetsmarknadspolitiska program ändras ofta regelverk och förordningar med kort varsel. Detta ställer stora krav på omställningsförmåga, inte minst med avseende på systemtekniska lösningar. Myndigheterna hävdar att de hinner leverera systemstöd som stödjer förordningsförändringarna, men att de samtidigt har svårigheter att kvalitetssäkra datauppgifterna.

Ett exempel på detta är införandet av fas 3 i jobb- och utvecklingsgarantin.⁷⁷ Försäkringskassan ska informera Arbetsförmedlingen om antalet ersatta dagar med aktivitetsstöd samt om deltagarens ersättning grundas på arbetslöshetsersättning eller inte. De första leveranserna under våren 2009 visade på omfattande brister vad gäller antalet registrerade ersättningsdagar med aktivitetsstöd. Detta fick allvarliga konsekvenser för Arbetsförmedlingen eftersom de då inte hade möjlighet att avgöra när den 450:e dagen i jobb- och utvecklingsgarantin skulle inträffa och deltagaren skulle övergå till fas 3. Risken för felaktiga utbetalningar är stor då vissa deltagare enligt reglerna inte ska ha något aktivitetsstöd från och med fas 3. Försäkringskassan började leverera den efterfrågade informationen med ett par månaders fördröjning i maj 2009, men uppdateringsproblem om förbrukade ersättningsdagar kvarstår alltjämt, vilket kräver kompletterande manuell handläggning hos Försäkringskassan.

⁷⁶ En försvårande omständighet är att ersättningsnivån ska minska efter 200 dagar i en ersättningsperiod från 80 till 70 procent, och efter 300 dagar till 65 procent.

⁷⁷ Fas 3 innebär sysselsättning hos anordnare i jobb- och utvecklingsgarantin.

Kontaktproblem

När det uppstår problem i ett enskilt ärende finns det ingen aktör som har överblicken, vilket föranleder tidskrävande kontakter för att klara ut felen. Kontaktsvårigheterna gäller framförallt mellan Försäkringskassan och arbetslöshetskassorna. I Försäkringskassans nya organisation vill man begränsa direkta telefonkontakter och hänvisar istället till en rutin med funktionsbrevlåda som distribuerar ut frågorna till respektive handläggare via e-post. Försäkringskassan hävdar på sin sida att de har haft svårt att nå fram till handläggarna på arbetslöshetskassorna. Svårigheterna för handläggarna att nå varandra medför en risk för att uppkomna fel inte blir åtgärdade och därmed att felaktiga utbetalningar uppstår.

4.3.4 Återkallelser

Felaktiga utbetalningar av aktivitetsstöd kan uppstå om en deltagare missköter sig och därmed inte har rätt till aktivitetsstöd. Om detta inte åtgärdas i tid kan det förlöpa en tid då utbetalningar av aktivitetsstöd sker på felaktiga grunder. De sanktioner som står till buds kan bli relativt kännbara för individen och föregås av en hantering som arbetsförmedlare ibland upplever som påfrestande. Det finns en risk att vissa arbetsförmedlare vill undvika sådana situationer, vilket kan leda till felaktiga utbetalningar.

Återkallelse av anvisning

En återkallelse av anvisning innebär att deltagaren stängs av från programmet och därmed mister rätten till aktivitetsstöd.⁷⁸ Inspektionen för arbetslöshetsförsäkring (IAF) har konstaterat att den som blivit föremål för återkallelse dels kan komma i en situation där rätten till aktivitetsstöd eller arbetslöshetsersättning helt försvinner, dels inte kan få sitt återkallande prövat i förvaltningsdomstol.⁷⁹

I praktiken innebär ett återkallande av anvisning mera kännbara konsekvenser för en individ jämfört med en avstängning från arbetslöshetskassan. Enligt de intervjuer som Statskontoret gjort förekommer situationer där vissa arbetsförmedlare tvekar att återkalla ärenden, dels på grund av konsekvenserna för de arbetssökande, dels på grund av att det är obehagligt att kommunicera med den sökande i ett sådant ärende. Detta bekräftas delvis i Statskontorets enkät där sex av tio arbetsförmedlare svarade att de känner sig trygga i att återkalla ett ärende om deltagaren inte följer regelverket. Fyra av tio arbetsförmedlare upplever således en osäkerhet i att återkalla ett

⁷⁸ En återkallelse kan exempelvis bero på att individen inte inställer sig i tid, missköter sig eller avvisar erbjudande om arbete (SFS 2000:634).

⁷⁹ Programdeltagare som får sina ärenden återkallade har tre veckor på sig att överklaga sitt ärende till Arbetsförmedlingen, vars beslut inte är överklagningsbart. En person som blivit avanmäld från arbetslöshetsförsäkringen har två månader på sig att överklaga sitt ärende till en förvaltningsdomstol.

ärende trots att de har stöd för det i regelverket. Det finns därmed en risk för felaktiga utbetalningar av aktivitetsstöd.

Enligt statistikanalysen återkallades 5 procent av ärendena i jobbgarantin för ungdomar och 3 procent i jobb- och utvecklingsgarantin, men endast i försumbar utsträckning i övriga program. En tänkbar orsak till att återkallelserna är fler i garantiprogrammen är deltagarnas skyldigheter att återkommande redovisa sina aktiviteter och sitt arbetssökande för Arbetsförmedlingen.

Arbetslinjen

I och med att deltagare med aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning inte har något anställningsförhållande är de skyldiga att samtidigt söka och acceptera jobberbjudanden. Arbetsförmedlarna har svårt att kontrollera att så sker, utan får ofta förlita sig på att de sökandes uppgifter. Institutet för arbetsmarknadspolitisk utvärdering (IFAU) kom i en studie från 2008 fram till att var fjärde arbetssökande som uppgett att de har ansökt ett anvisat jobb inte hade gjort det enligt arbetsgivaren.⁸⁰

Arbetsförmedlarna undviker ibland, för att inte misskreditera den sökande, att kontrollera med arbetsgivaren om den arbetssökandes uppgifter stämmer. Så länge Arbetsförmedlingen genom kontroll inte upptäckt att deltagaren inte sökt eller inte antagit erbjudet arbete kvarstår den sökande i programmet med bibehållet aktivitetsstöd.

4.3.5 Retroaktiva beslut

Om en utbetalning av aktivitetsstöd sker, utan att anvisning ännu finns underskriven av alla parter, kan detta betraktas som att utbetalningen har skett på felaktiga grunder.

Orsaker till retroaktiva beslut

Enligt Arbetsförmedlingens riktlinjer för arbetsmarknadspolitiska program ska en anvisning göras innan deltagaren börjar programmet. Retroaktiva beslut uppstår på grund av misstag i ärendehandläggningen, exempelvis då anordnarna har lämnat uppgifter som måste korrigeras. Detta medför att det ursprungliga beslutet måste felregistreras och att det slutgiltiga beslutet tas efter det datum då den arbetssökande börjat programmet.

⁸⁰ IFAU, Rapport 2008:5, *Hur fungerar arbetsförmedlingens anvisningar av lediga platser?*

Statskontorets statistikanalys visar att retroaktiva beslut förekommer i samtliga program eller insatser där aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning lämnas. I genomsnitt var 7 procent av anvisningarna retroaktiva.⁸¹

Retroaktiv information

Det kan även uppstå situationer då deltagaren av olika anledningar avbryter sitt program, utan att Arbetsförmedlingen informeras. Då informationen väl når fram måste arbetsförmedlaren avbryta, eller i vissa fall återkalla, ärendet. Av intervjuerna med arbetsförmedlarna framgår att ärendet ofta avbryts samma dag som informationen når dem och inte den dag då deltagaren faktiskt avbröt programmet. Om inte frånvaron framgår av närvarorapporteringen ger dessa händelser upphov till utbetalningar av aktivitetsstöd som är felaktiga.

4.4 Sammanfattande bedömning

Statskontoret har identifierat olika risker till att felaktiga utbetalningar av aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning förekommer. De tre huvudsakliga problemen är ett omfattande regelverk som dessutom ofta förändras, brister i närvarokontrollen samt kommunikationsproblem mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och arbetslöshetskassorna.

Regelverk och riktlinjer

Regelverket för aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och de arbetsmarknadspolitiska programmen är omfattande och är relativt komplext. Nya program har under senare år varit föremål för återkommande förordningsförändringar, vilket riskerar att försvåra möjligheterna att i alla avseenden följa reglerna och därmed förhindra felaktiga utbetalningar.

Statskontoret har funnit flera exempel på anvisningar till arbetsmarknadspolitiska program som strider mot regelverket. Exempelvis rör det sig om ungdomar under 25 år som inte ingått i jobbgarantin för ungdomar eller arbetssökande som anvisats till reguljära studier. Likaså förekommer det att arbetssökande har anvisats arbetsmarknadsutbildning under längre perioder än regelverket föreskriver. Utbetalningarna av aktivitetsstöd har därmed varit felaktiga.

Närvarorapportering

Felaktiga närvarorapporteringar utgör en källa till felaktiga utbetalningar. Blanketten om närvaroförsäkran upplevs som krånglig att fylla i för deltagarna, vilket kan ge upphov till oavsiktligt felaktiga utbetalningar. Där-

⁸¹ Metoden har varit att plocka ut samtliga ärenden där beslutsdatumet har varit senare än individens startdatum för insatsen och därefter fördela dessa ärenden på status. Ärenden med status bifall har dividerats med det totala antalet beslut. Hälften av de retroaktiva anvisningarna togs minst sex dagar efter att deltagarna började programmet och en fjärdedel togs efter minst 18 dagar.

utöver finns det utrymme för deltagarna att lämna medvetet osann försäkran om närvaro, trots att anordnare ska vidimera närvaroförsäkran. Utformningen av de volymmässigt växande arbetsmarknadspolitiska programmen, jobb- och utvecklingsgarantin och jobbgarantin för ungdomar, innebär att fysisk närvaro hos en utvald anordnare inte längre har samma relevans för programmet. Anordnarnas möjligheter att kontrollera deltagarnas aktiviteter är därmed starkt begränsade, vilket gör det svårt att vidimera om deltagarnas närvaroförsäkran är korrekt angiven.

Enligt den ekonomiska vårpropositionen 2009 kommer antalet deltagare i arbetsmarknadspolitiska program öka kraftigt under de närmaste åren.⁸² Då dessa personer nästan uteslutande får aktivitetsstöd under sitt programdeltagande, samtidigt som bristerna i närvarorapporteringen fortfarande är påtagliga finns det stora risker för att de felaktiga utbetalningarna av aktivitetsstöd kommer att öka de närmaste åren.

Gränssytor

Aktivitetsstödet kännetecknas av att det hanteras av två olika myndigheter samt en arbetslöshetskassa som delar på ansvaret för samma ärenden. Det ställer stora krav på samordning av regeltolkningar, informations spridning och tekniska lösningar. I synnerhet de tekniska lösningarna har gett upphov till problem.

Aktörerna är ömsesidigt beroende av varandras information. Av hänsyn till de egna handläggarnas arbetssituation har rutiner byggts upp som inte alltid underlättar kontakterna mellan handläggare hos olika aktörer. Trögheter i informationsöverföringen riskerar att undergräva handläggarnas benägenhet att åtgärda felaktiga uppgifter i ärenden. En konsekvens av detta är felaktiga utbetalningar.

Återkallelser

Återkallelse av anvisning innebär kännbara konsekvenser för deltagaren, vilket medför att arbetsförmedlarna kan tveka att återkalla ett ärende. Om arbetsförmedlarna underlåter att återkalla ärende trots att deltagarna inte följt regelverket uppstår felaktiga utbetalningar av aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning.

Statskontorets bedömning är att uteblivna återkallanden utgör ett relativt litet problem vad gäller felaktiga utbetalningar. Arbetsförmedlingen bör dock tillförsäkra att handläggarna ges det stöd som behövs vid ett ärende som ger anledning till återkallelse.

⁸² Under 2008 deltog 85 000 personer i årsgenomsnitt i arbetsmarknadspolitiska program. Volymerna i programmen beräknas 2009 uppgå till 137 000 personer och 2010 till 217 000 personer. 2011 väntas antalet programdeltagare vara nästan tre gånger högre än 2008.

Retroaktiva beslut

Enligt Arbetsförmedlingens riktlinjer för arbetsmarknadspolitiska program ska beslut fattas innan deltagaren börjar programmet. Statskontoret kan konstatera genom granskningar och registerbearbetningar att retroaktiva beslut trots detta förekommer. En orsak är att arbetssökande, arbetsgivare eller utbildnings/aktivitetsanordnare har lämnat uppgifter som måste korrigeras. Detta medför att det ursprungliga beslutet måste felregistreras och att det slutgiltiga beslutet tas efter det datum då den arbetssökande börjat programmet. Det är förmodligen svårt att helt eliminera förekomsten av retroaktiva beslut, men med en noggrannare initial handläggning bör denna andel kunna minska, samtidigt som arbetsförmedlaren slipper att administrera en ny anvisning.

5 Arbetsgivarstöd

I Statskontorets uppdrag ingår att granska tre olika stöd till arbetsgivare för att stimulera anställningar. Dessa insatser är särskilt anställningsstöd, lönebidrag och nystartsjobb.

5.1 Särskilt anställningsstöd

Särskilt anställningsstöd lämnas till arbetsgivare i syfte att stimulera anställning av personer som trots omfattande insatser under en lång tid inte har fått ett reguljärt arbete. Arbetsförmedlingens kostnader för särskilt anställningsstöd år 2008 uppgick till 1 070 miljoner kr och antalet genomsnittliga kvarstående deltagare per månad uppgick till knappt 6 000 personer.⁸³

Det särskilda anställningsstödet infördes i augusti år 2000 som ett komplement till det redan existerande allmänna anställningsstödet respektive förstärkta anställningsstödet.⁸⁴ Stödet får uppgå till 85 procent av lönekostnaden, dock högst 750 kronor per dag. Stödet lämnas per arbetsdag för de dagar som ingår i den normala veckoarbetstiden.

5.1.1 Regelverket

Regelverket för särskilt anställningsstöd baseras framförallt på förordningen om anställningsstöd.⁸⁵ Förordningen avser både särskilt anställningsstöd för den som deltar i jobb- och utvecklingsgarantin och särskilt anställningsstöd i form av instegsjobb. Den senare formen av stöd ingår inte i Statskontorets uppdrag och kommenteras därför inte ytterligare.

Det grundläggande villkoret för att en person får anvisas en anställning med särskilt anställningsstöd är att denne ska ha avslutat fas 1 i jobb- och utvecklingsgarantin.⁸⁶ Anvisningen får omfatta högst 12 månader.

I Arbetsförmedlingens allmänna råd fastställs bland annat att en arbetsgivare bör ha åtminstone fem ordinarie anställda per anställd med anställningsstöd.

⁸³ AMS, *årsrapporter för arbetsmarknadspolitiska program* och Arbetsförmedlingen, *månadsstatistik*.

⁸⁴ Det allmänna respektive förstärkta anställningsstödet upphörde att gälla 31 december 2006. Redan tagna beslut medförde att deltagare fortfarande återfanns i båda dessa stöd under 2007 och under 2008 endast i förstärkt anställningsstöd.

⁸⁵ SFS 1997:1275, *Förordning om anställningsstöd*.

⁸⁶ Jobb- och utvecklingsgarantin är indelad i tre faser, där fas 1 innehåller kartläggning, jobbsökaraktiviteter och förberedande insatser, fas 2 innehåller arbetspraktik och arbetsutbildning och fas 3 innehåller sysselsättning hos anordnare.

I övrigt innehåller de allmänna råden även beräkningsgrunder för antal dagar respektive timmar som omfattas av en arbetsmånad.⁸⁷

5.1.2 Handläggarsöd

På Arbetsförmedlingens intranät finns ett handläggarsöd gällande särskilt anställningsstöd. I det inledande avsnittet anges syftet med stödet och därefter återges beräkningsgrunderna. Riktlinjerna kompletteras med handläggningsprocessen och avslutas med några påminnelser om vad handläggarna ska tänka på i samband med handläggningen.

Informationen i handläggarsödet baseras i huvudsak på förordningstexterna och kompletteras i viss utsträckning av de administrativa föreskrifterna. Däremot återfinns inte något av de allmänna råden i riktlinjerna. Istället finns några angivelser som inte återfinns i något regelverk, exempelvis att Arbetsförmedlingen ska samråda med facket på arbetsplatsen innan någon anvisning sker. Under rubriken ”Tänk på att” anges flera påminnelser som inte heller finns i några regelverk. Exempel på detta är att anvisningen ska vara klar före startdatumet, att anvisningen ska motiveras och dokumenteras och att individens handlingsplan ska uppdateras.

5.1.3 Tidigare iakttagelser

De tidigare iakttagelserna från internrevisionen och Riksrevisionen avser inte särskilt anställningsstöd men snarlika konstruktioner av anställningsstöd.

Internrevisionen

Arbetsförmedlingens internrevision granskade anställningsstöden år 2005. Granskningen visade på brister i beslutsunderlagen som att underskrifter av handläggare och sökande saknades samt att kopior på tecknade försäkringar saknades i akten. Dessutom saknades dokumentation av arbetsgivarkontroller ställda till Skatteverket och Kronofogdemyndigheten samt beslutsmotiveringar. Därutöver var deltagarnas handlingsplaner inte uppdaterade eller saknades.⁸⁸

Riksrevisionen

Riksrevisionen fann i en rapport om anställningsstöd från år 2006 att kontrollen av arbetsgivare var bristfällig inför stödbeslut och att rutinerna för att motverka överutnyttjande och konkurrensnedvridning var bristfälliga. Därutöver fann Riksrevisionen att den interna kontrollen för att motverka kor-

⁸⁷ AMSFS 2001:4, *Arbetsförmedlingens allmänna råd om tillämpningen av förordningen (1997:1275) om anställningsstöd.*

⁸⁸ Arbetsmarknadsstyrelsen, *Årsrevisionsrapport 2005*, AMV, dnr (Irev) 06-000262, 2006-01-25.

ruption var otillräcklig.⁸⁹ I en revisionspromemoria från 2005 fann Riksrevisionen att ansvarsfördelning var oklar mellan programekonomi (utbetalningsfunktionen) och arbetsförmedlingskontoren samt att regelverket var otydligt, vilket riskerade att leda till regionala skillnader i handläggningsrutinerna. Riksrevisionen konstaterade även att arbetsförmedlingarna fattade många retroaktiva beslut.⁹⁰

FUT-delegationen

FUT-delegationen konstaterade att de viktigaste orsakerna till felaktiga utbetalningar utgjordes av felaktigheter i beslutsunderlaget, till exempel att stöd betalas ut för en person som har slutat sin anställning, att arbetsgivaren fyller i rekvisitionsblanketten fel samt att lön och tjänstgöringsgrad anges felaktigt. Delegationen konstaterade även brister i handläggningen. Tidsbrist orsakade att handläggarna inte inhämtade erforderligt underlag. Anställningsvillkor förändrades, men registrerades inte.⁹¹

Delegationen bedömde omfattningen av för mycket krediterat anställningsstöd till 4,3 procent vilket motsvarade 132 miljoner kronor år 2005. Bedömningen avsåg förutom särskilt anställningsstöd även allmänt och förstärkt anställningsstöd. Felen bedömdes fördela sig relativt jämnt mellan avsiktliga respektive oavsiktliga fel av arbetsgivare och arbetssökande respektive oavsiktliga fel av myndigheten. Metoden gav ett osäkerhetsintervall mellan 1,5 till 7 procent, vilket motsvarar mellan 47 och 221 miljoner kronor i felaktiga utbetalningar.⁹²

5.1.4 Statskontorets iakttagelser

I nedanstående avsnitt redovisas Statskontorets iakttagelser. Dessa iakttagelser bygger på resultat från:

- en fokusgrupp med sex arbetsförmedlare som genomfördes i juni 2008,
- intervjuer med fem arbetsförmedlare på fem kontor i de fyra marknadsområdena under hösten 2008,

⁸⁹ Riksrevisionen 2006:28, *Anställningsstöd*.

⁹⁰ Riksrevisionen, dnr 32-2005-0585.

⁹¹ Delegationen mot felaktiga utbetalningar (2007), *Varför blir det fel? – Orsaker till felaktiga utbetalningar från trygghetssystemen*, Rapport 5.

⁹² Delegationen mot felaktiga utbetalningar (2007), *Vad kostar felen? – Omfattning av felaktiga utbetalningar från trygghetssystemen*, Rapport 7.

- en registeranalys av samtliga 10 866 beslut (exklusive felregistrerade ärenden) som fattades från 1 juli 2007 och till 31 augusti 2008,⁹³ och
- granskning av 76 ärenden, fördelat över fem olika arbetsförmedlingskontor. Statskontoret utformade ett granskningsschema som bygger på regelverket och riktlinjer i handläggarstödet.

Regelverket – enkelt och tydligt?

Intrycket från intervjuerna och fokusgruppen är att arbetsförmedlarna ser särskilt anställningsstöd som ett program där det förekommer få fel. Regelverk och riktlinjer upplevs som relativt enkla och tydliga. Det största bekymret enligt arbetsförmedlarna är villkoret om att individen måste ha genomgått fas 1 i jobb- och utvecklingsgarantin för att bli anvisad särskilt anställningsstöd. Flera ansåg att regeln borde slopas, eftersom det är oklart vad som krävs för att någon skall kunna anse att fas 1 är avklarad. Förutsatt att individens kartläggning är färdigställd och denne erbjuds en anställning, så finns det inget arbetsmarknadspolitiskt skäl att dröja med en anvisning till särskilt anställningsstöd.

Trots att handläggarna upplever riktlinjerna som enkla och tydliga visar Statskontorets granskning att de inte alltid följer dem eller dokumenterar hur de hanterat ärendet. För en majoritet av ärendena kan det *tolkas* som att de sökande hade genomgått fas 1 i jobb- och utvecklingsgarantin innan de beviljades särskilt anställningsstöd. För att avgöra hur det ligger till med den saken krävs en genomgång av daganteckningar. I endast var tionde ärende fanns en notering om att den sökande faktiskt hade avslutat fas 1.

Arbetsgivarkontroller görs inte alltid

Före anvisning till särskilt anställningsstöd ska Arbetsförmedlingen, enligt förordning om arbetsmarknadspolitisk verksamhet, säkerställa att arbetsgivaren inte har någon betalningsanmärkning eller skatteskuld hos Kronofogden ”som inte är obetydlig”.⁹⁴ Innebörden av förordningen är i behov av en precisering, men varken Arbetsförmedlingens föreskrifter, allmänna råd eller handläggarstöd ger någon vägledning.

Flertalet av de intervjuade arbetsförmedlarna använder sig av Upplysningscentralens kontroll (UC-kontroll) för att göra en arbetsgivarkontroll. I fokusgrupperna framkom det dock att UC-kontroller och omfattande administration i samband med beslut ibland skapar irritation hos arbetsgivarna. Arbetsförmedlingens strävan efter att ha goda arbetsgivarkontakter kan därför leda

⁹³ För särskilt anställningsstöd avgränsas statistikanalysen till de beslut som fattades efter 30 juni 2007 på grund av att väsentliga regelförändringar infördes vid halvårsskiftet. En förutsättning för anställning med särskilt anställningsstöd var från och med 1 juli 2007 att individen avslutat fas 1 i jobb- och utvecklingsgarantin, samt att anvisningstiden begränsades till att omfatta högst 12 månader.

⁹⁴ SFS 2000:628.

till att handläggarna underlåter att genomföra vissa kontroller eller avstämningar med arbetsgivaren.

Granskningen visar att dokumentationen av genomförda arbetsgivarkontroller via Upplysningscentralen (UC) överlag är bristfällig och att dokumentation ofta saknas i ärendena. I vissa fall framgår det av daganteckningarna i AIS att en UC-kontroll har genomförts. I en fjärdedel av de granskade ärendena saknades dokumentation om aktuell försäkring hos arbetsgivare.

Enligt Arbetsförmedlingens allmänna råd bör högst en av fem anställda på arbetsplatsen ha anställningsstöd. Granskningarna visade att en fjärdedel av ärendena stred mot det allmänna rådet. Osäkerheten i dessa uppgifter är dock stor då antalet anställda hos en arbetsgivare är en uppgift som sällan uppdateras i AIS. I riktlinjerna framgår det även att en person som haft subventionerad anställning inte ska påbörja en ny anställning med stöd inom tre eller sex månader hos samma arbetsgivare. I 8 procent av de granskade ärendena följdes inte denna riktlinje.

Arbetsbeskrivningar saknas i vart fjärde ärende

En arbetsbeskrivning för anställningen i beslutsunderlaget saknades i en fjärdedel av besluten. I riktlinjerna för särskilt anställningsstöd betonas att överenskommelse om arbetsbeskrivning är viktig och att såväl arbetsgivare, arbetstagare och handläggare ska medverka i utformningen av detta innehåll.

Underliggande beslut om jobb- och utvecklingsgarantin saknas

För att vara berättigad till särskilt anställningsstöd ska den arbetslöse ha genomgått fas 1 i jobb- och utvecklingsgarantin. I granskningen framkom att det i 4 procent av besluten saknades ett underliggande beslut om jobb- och utvecklingsgarantin. Därtill togs 2 procent av besluten om särskilt anställningsstöd samma dag som en anvisning till jobb- och utvecklingsgarantin. I 16 procent av besluten hade deltagaren befunnit sig i jobb- och utvecklingsgarantin högst en vecka. Det sistnämnda strider visserligen inte mot regelverket, eftersom förordningen om jobb- och utvecklingsgarantin inte specificerar vilken tid som minst måste förlöpa innan fas 1 kan anses ha förflutit. Mot bakgrund av det uttalade syftet och innehållsbeskrivningen av fas 1 finns skäl att anta att anvisningarna till jobb- och utvecklingsgarantin i nämnda fall inte har haft något annat syfte än att kvalificera individen för särskilt anställningsstöd.

Långa anvisningstider

Statskontorets statistikbearbetningar visar att i drygt 3 procent av besluten översteg anvisningstiderna den övre tidsgränsen på 12 månader. I viss mån kan dessa felaktiga anvisningar förklaras av att handläggarna hade förberett beslut före de regelförändringar som inträffade vid halvårsskiftet 2007. Be-

gränsningen av tillåten anvisningstid borde dock ha varit känd i god tid före beslutet.

Nio procent av besluten är retroaktiva

Arbetsförmedlingens riktlinjer säger att alla beslut ska fattas före deltagaren påbörjar ett arbetsmarknadspolitiskt program. Statskontorets statistikbearbetning visar att 9 procent av besluten fattades retroaktivt, det vill säga efter att personen har börjat anställningen.⁹⁵

Uppföljande arbetsplatsbesök görs inte alltid

I handläggningen av särskilt anställningsstöd ingår att genom arbetsplatsbesök göra uppföljningar av arbetsgivaren och den anställde. Uppföljningen ska göras för att kontrollera att den anställde arbetar och har arbetsuppgifter enligt beslutet om anställningsstöd. Detta görs inte alltid på grund av tidsbrist.

5.1.5 Slutsatser om särskilt anställningsstöd

Sammantaget visar Statskontorets granskning att det finns risker för felaktiga utbetalningar. Dessa risker har tidigare identifierats av internrevisionen, Riksrevisionen och FUT-delegationen. Dokumentationen av beslutsunderlagen är ofta bristfällig. Det saknas till exempel dokumentation av om arbetsgivarkontroll är genomförd och vilka försäkringar arbetsgivaren har. När det gäller beslutsperioder är reglerna tydliga, men trots det förekommer det såväl för långa anvisningstider som retroaktiva beslut.

En förklaring till att det finns risker för felaktiga utbetalningar är enligt Statskontorets bedömning att handläggarsstödet på intranätet inte är utformat på ett tillräckligt bra sätt. Exempelvis är arbetsförmedlaren hänvisad till att även titta på riktlinjerna för jobb- och utvecklingsgarantin och en särskilt länk till instruktioner för UC-kontroll. Det finns även en del otydligheter i regelverket, bland annat tolkningen av begreppet obetydliga skatteskulder.

Statistikanalysen visar att det inte är ovanligt att arbetssökande får särskilt anställningsstöd trots att de knappt har börjat jobb- och utvecklingsgarantin. Regelverket säger ingenting om hur kort eller lång fas 1 ska vara. Detta har lett till anvisningar av deltagare som endast spenderat någon dag i jobb- och utvecklingsgarantin. Enligt Statskontorets bedömning används jobb- och utvecklingsgarantin i dessa fall endast som en förevändning för att individen ska kunna börja en anställning med särskilt anställningsstöd. När riktlinjerna inte är tydliga finns risker för att det uppstår skillnader i bedömningen av arbetssökande mellan olika arbetsförmedlare och kontor. Det finns därmed en risk för felaktiga utbetalningar ökar.

⁹⁵ Hälften av de retroaktiva besluten togs minst åtta dagar efter att deltagarna började programmet och en fjärdedel togs efter minst 21 dagar.

Kontroller av arbetsgivaren och de anställda ska göras genom besök på arbetsplatsen. Detta görs inte alltid på grund av tidsbrist. Vid kontrollerna kontrolleras bland annat om den anställde arbetar och vilka arbetsuppgifter som denne har. Om arbetsplatsbesöken dessutom minskar i antal ökar risken för att ersättningar betalas ut felaktigt.

5.2 Lönebidrag

Arbetsgivare som anställer en person med nedsatt arbetsförmåga och som har anvisats av Arbetsförmedlingen kan kompenseras ekonomiskt genom lönebidrag. Lönebidraget syftar till att underlätta för personer med funktionshinder som medför nedsatt arbetsförmåga att få och i vissa fall behålla ett arbete. Det genomsnittliga antalet anställda med lönebidrag per månad uppgick till drygt 56 000 år 2008. Nettoutgifterna för lönebidrag var 9,8 miljarder kronor år 2008.⁹⁶

5.2.1 Regelverk

Lönebidrag regleras i två förordningar.⁹⁷ Tillämpningen regleras i föreskrifter, administrativa föreskrifter och allmänna råd.⁹⁸ Lönebidrag får lämnas vid nyanställning, men även för en redan anställd person efter vissa villkor. Bidragets storlek påverkas av lönekostnaden och den anställdes arbetsförmåga. Det maximala bidraget är 17 600 kronor per månad. Från februari 2008 fattar arbetsförmedlingschefen beslut om lönebidrag till ickeoffentliga arbetsgivare efter föredragning från handläggare. Lönebidrag får som regel lämnas i längst fyra år. Ett första beslut om lönebidrag får omfatta längst ett år.

I föreskrifterna förtydligas att en utredning av sökandens funktionshinder ska göras och dokumenteras. Vidare sägs att ett första beslut om lönebidrag ska föregås av ett arbetsplatsbesök och att en överenskommelse mellan arbetstagare, arbetsgivare, arbetsförmedlare och facklig organisation ska upprättas. Vid förlängning av lönebidrag utöver fyra år ska en särskild prövning av den anställdes arbetsförmåga göras och dokumenteras.

De administrativa föreskrifterna innehåller regler för olika stöd, bland annat till hjälpmedel och till personligt biträde. I de allmänna råden förtydligas bland annat att den nedsatta arbetsförmågan i första hand bör kompenseras genom hjälpmedel, anordningar eller personligt biträde. Är detta inte tillräckligt kan lönebidrag beviljas. Det görs även förtydliganden kring stödets storlek.

⁹⁶ Arbetsförmedlingens årsredovisning 2008.

⁹⁷ SFS (2000:630) om särskilda insatser för funktionshinder och SFS (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

⁹⁸ AMSFS 2000:6, AMSFS 2006:9 och AMS allmänna råd (2001:20).

5.2.2 Handläggarestöd

För att ge handläggarna stöd i tillämpningen av regelverket för lönebidrag finns ett 12-sidigt handläggarestöd på intranätet. Handläggarestödet har utvecklats och förtydligats de senaste åren. Bakgrunden är de brister i handläggningen av lönebidrag som såväl internrevisionen som Riksrevisionen har konstaterat. Deras iakttagelser beskrivs närmare i avsnitt 5.2.3 nedan.

I handläggarestödet beskrivs syftet med lönebidrag, regelverk, kvalitetskrav samt handläggningsprocessen. De olika stegen i handläggningsprocessen utgår ifrån följande 11 kvalitetskrav:

- Utredning och bedömning av funktionshinder
- Arbetsanalys och bedömning av bidragsnivå
- Information till arbetsgivare och arbetssökande
- Kontroll av arbetsgivaren (skatter, skulder, försäkringar)
- Samråd med facklig organisation
- Fullständig överenskommelse vid anställning
- Fullständig beslutsmotivering
- Beslut i rätt tid
- Besök på arbetsplatsen och fullständig dokumentation vid omprövning
- Särskild prövning vid förlängning efter fjärde året
- Kompetenskrav för handläggning/beslutanderätt i lönebidrag

Kvalitetskraven ska enligt handläggarestödet följas upp genom stickprov i AIS och i ärenden. Enligt uppgifter från Arbetsförmedlingen har uppföljningar gjorts i vissa arbetsmarknadsområden.

På intranätet finns en checklista/kvalitetsintyg som kan användas för att kontrollera att alla krav är uppfyllda innan beslut fattas. I listan ska arbetsförmedlaren kryssa för att momenten finns dokumenterade i AIS eller i akten. Handläggaren intygar att alla moment i checklistan är utförda och dokumenterade. Med checklistan som underlag fattar sedan chefen beslut.

5.2.3 Tidigare iakttagelser

Riksrevisionens och internrevisionens granskningar

Riksrevisionen och internrevisionen gjorde år 2007 flera granskningar av handläggningen av lönebidrag.⁹⁹ Granskningarna ger en samstämmig bild av bristerna i handläggningen. Sammanfattningsvis visar granskningarna följande:

⁹⁹ Riksrevisionen 2007, *Funktionshindrade med nedsatt arbetsförmåga*, RiR 2007:24.

Riksrevisionen 2007, *Revisionspromemoria 2007-09-21*.

Arbetsförmedlingen, Internrevisionen, 2008-02-07, *Sammanfattande revisionsrapport avseende granskning av intern styrning och kontroll i AMV:s kärnverksamhet under 2007*.

- Brister i dokumentation av arbetshandikapp såsom avsaknad av medicinskt utlåtande eller expertutlåtande.
- Avsaknad av skriftligt samtycke att den sökande godkännt kodningen av arbetshandikapp.
- Brister i beslutsunderlagen såsom avsaknad av överenskommelse om anställning och avsaknad av handlingar som visar att den sökande omfattas av ett tillräckligt försäkringsskydd.
- Brister i handläggnings- och beslutsprocessen såsom dokumentation av arbetsgivarkontroller, beslutsmotiveringar till lönebidrag, uppföljning av nya ärenden inom tre månader och att handlingsplaner saknas för sökande med förstagsbeslut.
- Brister i kvalitetsintygen för lönebidrag såsom att de inte alltid används, avvikelser mellan de handläggningsmoment som utförts enligt kvalitetsintyget och den dokumentation som finns.

I Riksrevisionens årliga granskning pekas dessutom på att det inte finns någon ansvarig person utsedd för kvalitetsuppföljningen samt att det förekommer olika rutiner vid retroaktiva beslut. Effektivitetsrevisionen vid Riksrevisionen pekar på liknande brister och på brister i matchning mellan arbetsförmåga och kraven i arbetet samt hur prövning av arbetsförmåga och bidragsnivå görs i samband med förlängning av beslutet det fjärde året. Effektivitetsrevisionen tar även upp dåvarande AMS styrning vad gäller implementering av förordning samt otydlighet i krav på dokumentation.

Internrevisionen konstaterade år 2008 att bristerna avseende dokumentation av arbetshandikapp i beslutsunderlagen för lönebidrag finns kvar. Internrevisionen bedömer även att lönebidrag felaktigt utbetalats till icke stödbestämd mottagare.¹⁰⁰ Förbättringar jämfört med tidigare noteras för bland annat beslutsmotiveringar samt rutinerna för arbetsgivarkontroller.¹⁰¹

FUT-delegationen

FUT-delegationens experter bedömde att tre viktigaste orsakerna till avsiktliga fel från arbetsgivaren är att denne anger fel frånvaro- och närvarodagar på rekvisitionen, att arbetsförmågan underskattas i förhållande till det arbete som ska utföras och att felaktig tjänstegrad anges. Andra viktiga felorsaker bedömdes vara att arbetsgivaren inte betalar arbetsgivaravgift för den anställda samt att arbetsgivaren fortsätter att rekvirera lönebidrag för personer som slutat sin anställning.

De tyngst vägande orsakerna till oavsiktliga fel från arbetsgivaren är missförstånd av regelverket, till exempel avseende hur redovisningen på rekvisi-

¹⁰⁰ Galaxens regionala bolag.

¹⁰¹ Arbetsförmedlingen, Internrevisionen, 2008-08-19, *Revisionspromemoria 2008/4*.

tionen påverkar bidraget och fel av misstag när de redovisar närvaro, men även fel lön och tjänstgöringsgrad.

Det helt dominerande oavsiktliga felet från myndigheten bedömdes vara felaktig bedömning av graden av nedsatt arbetsförmåga, vilket i sin tur ger fel bidragsnivå. Felet beror i första hand på svårigheter att bedöma arbetsförmåga i förhållande till aktuellt arbete, i andra hand på otillräcklig kunskap om regelverket samt bristande tid och i tredje hand slarv och stress i övrigt.

Delegationen bedömde omfattningen av för mycket utbetalt lönebidrag till 6,3 procent vilket motsvarar 417 miljoner kronor under 2005. Felen bedöms fördela sig relativt jämnt på avsiktliga respektive oavsiktliga fel av den sökande respektive oavsiktliga fel hos myndigheter. Omfattningen av för lite utbetalt lönebidrag bedöms till 0,1 procent vilket motsvarar 8,5 miljoner kronor avseende år 2005. Metoden ger ett osäkerhetsintervall mellan 3,0 och 9,5 procent vilket motsvarar felaktiga utbetalningar mellan 200 och 633 miljoner kronor.¹⁰²

Arbetsförmedlingens riskanalys avseende lönebidrag

Statskontoret har tagit del av en riskanalys avseende kvalitetsbrister i handläggningen av lönebidrag.¹⁰³ Riskanalysen genomfördes under hösten 2007. Totalt identifierades 38 risker varav 14 bedömdes ge allvarliga konsekvenser. De högsta riskvärdena¹⁰⁴ förelåg för:

- att en samlad bedömning inte görs till grund för val av insats och att detta inte heller dokumenteras,
- att sökande inte matchas mot lediga jobb utan att det direkt sker en ackquisition av arbete,
- att inte nedsättningen av arbetsförmågan läggs till grund för bidragsnivå utan att bidragsnivån blir resultatet av ett krontalsbelopp, och
- att beslutsmotivering saknas eller är ofullständig, vilket gör att det då är oklart på vilka grunder lönebidrag lämnas.

¹⁰² Delegationen mot felaktiga utbetalningar (2007), *Vad kostar felen? – Omfattning av felaktiga utbetalningar från trygghetssystemen*, Rapport 7.

¹⁰³ Arbetsförmedlingen 2007, *Lönebidrag – risk för kvalitetsbrister i handläggningen*.

¹⁰⁴ Med riskvärde avses sannolikhet multiplicerat med konsekvens.

5.2.4 Statskontorets iakttagelser

I nedanstående avsnitt redovisas Statskontorets iakttagelser. Dessa iakttagelser bygger på resultat från:

- en fokusgrupp med sex arbetsförmedlare som genomfördes i juni 2008,
- intervjuer med fem arbetsförmedlare på fem kontor i de fyra marknadsområdena under hösten 2008,
- en registeranalys av samtliga 116 453 beslut (exklusive felregistrerade ärenden) som fattades från och med 1 januari 2007 och till 31 augusti 2008 och
- granskning av 59 ärenden, fördelat över fem olika arbetsförmedlingskontor. Statskontoret utformade ett granskningsschema som bygger på regelverket och riktlinjer i handläggarstödet.

Svår bedömning av funktionshinder

En samstämmig bild från intervjuerna av lönebidragshandläggare är att det är svårt att med läkarintygen som underlag bedöma graden av arbetsförmåga hos den arbetssökande. Det handlar inte bara om handläggarnas kompetens, utan också om att läkarintygen ibland saknar en tydlig bedömning av den sökandes arbetsförmåga. Statskontoret gör ingen bedömning av detta, utan studerar enbart om de underlag som krävs finns med. Av de ärendegranskningar som Statskontoret har genomfört framgår att läkarutlåtanden som dokumenterar nedsatt arbetsförmåga saknas i en femtedel av ärendena.

Ytterligare en brist som flera arbetsförmedlare pekar på är att den arbetsanalys och arbetsprövning som ska utgöra underlag för bedömning av arbetsförmågan i förhållande till det aktuella arbetet görs för sällan och att de som görs ofta har låg kvalitet. Av granskningen framgår att det är tveksamt om en arbetsanalys gjorts i två tredjedelar av ärendena.

Ett annat problem är att handläggarna baserar det första beslutet om lönebidrag på ett mer omfattande funktionshinder än vad det i verkligheten är och att nivån inte ändras vid omprövning. Granskningen av ärenden visar att det ofta saknas en tydlig motivering till varför den aktuella bidragsnivån har valts. En hög bidragsnivå underlättar möjligheter att få ut arbetssökande i arbete, men kan sedan visa sig svår att förhandla ned.

Vidare visar granskningen att samtycke från individen om att kod för funktionshinder får registreras i AIS saknas i en femtedel av ärendena. I ytterligare var tionde ärende finns enligt daganteckningarna samtycke som inte är dokumenterade.

Dokumentation om arbetsplatsbesök saknas

Enligt kvalitetskraven så ska bland annat arbetsplatsbesök och kontroller av arbetsgivaren göras. I drygt en tredjedel av de granskade ärendena saknas dokumentation i daganteckningarna om arbetsplatsbesök. Det saknas även dokumentation av arbetsgivarkontroller i drygt två tredjedelar ärendena. I alla ärenden finns brister i överenskommelserna med arbetsgivaren och arbetssökande för lönebidrag.

I nio av tio ärenden av ärendena är det tveksamt om det finns fullständiga beslutsmotiveringar. I de flesta ärenden saknas bedömningar av arbetsmiljöns och/eller arbetets lämplighet samt personens förutsättningar i förhållanden till den anvisade anställningen. Arbetsmarknadspolitiska bedömningar saknas i nästan hälften av ärendena.

Arbetsgivare informeras inte alltid

Enligt kvalitetskraven ska arbetsgivaren informeras om de regler som gäller för lönebidrag. Granskningen visar att dokumentation saknas om att information lämnats till arbetsgivare i drygt hälften av ärendena och till arbetssökande i åtta av tio ärenden.

Konkret råd i handläggarstödet

I handläggarstödet lämnas konkreta råd för hur handläggaren kan gå till väga i olika situationer. Det gäller till exempel kravet om att arbetsgivaren inte får ha skatteskulder eller andra betalningsanmärkningar.¹⁰⁵ Det som saknas är en vägledning för handläggaren att bedöma begreppet ”obetydliga skatteskulder”.

De intervjuade anser i allmänhet att handläggarstödet fungerar bra. I intervjuerna framkommer dock att arbetsgivarregistret behöver uppdateras och frågan redas ut hur mycket man behöver kontrollera vad en Fora-försäkring innehåller.¹⁰⁶

Osäkert om chefen kontrollerar checklisten

Beslut om lönebidrag fattas av chefen efter föredragning. Enligt intervjuer och fokusgrupp förefaller det finnas en stor osäkerhet rörande om chefen kontrollerar att arbetsförmedlaren gjort alla moment som har kryssats i. Detta stöds delvis av resultatet från enkäten där 17 procent av arbetsförmedlarna inte vet om chefen kontrollerar eller inte.

Incitamenten varierar

De intervjuade tar upp olika incitament för att följa riktlinjerna i handläggarstödet. Någon menar att det kommit tydliga signaler uppifrån i samband med revisionens rapporter om brister, någon annan att det kan få konsekven-

¹⁰⁵ SFS 2000:628, 9a §.

¹⁰⁶ Arbetsförmedlingen kräver att företag som inte har slutit kollektivavtal har en Fora-försäkring.

ser för den anställde och arbetsgivaren om det till exempel inte finns försäkringar. En tredje ser handläggarsstödet som ett stöd i förhandlingen med arbetsgivaren.

Retroaktiva beslut förekommer

Statistiken visar att det förekommer avvikelser från regelverk och riktlinjer. Störst är avvikelserna avseende retroaktiva beslut och längden på bidragsperiod. 10 procent av besluten var retroaktiva. 20 procent hade en beslutsperiod längre än ett år och 10 procent längre än två år.¹⁰⁷

5.2.5 Slutsatser om lönebidrag

Sammantaget visar Statskontorets granskning av lönebidrag att det finns risker för felaktiga utbetalningar i en betydande omfattning. Riskerna gäller främst bedömningen av den arbetssökandes arbetsförmåga i förhållande till aktuellt arbete.

Därutöver innebär bristande dokumentation av kontroller av bland annat arbetsgivare risker för att lönebidrag ges till arbetsgivare som inte uppfyller kraven avseende skatteinbetalningar och försäkringar. Bristande information till arbetsgivare om villkoren för lönebidrag kan leda till att lönebidraget sätts för högt i relation till arbetsförmågan.

Uteblivna kontakter och arbetsplatsbesök hos arbetsgivaren innebär att Arbetsförmedlingen inte känner till hur arbetsmiljön och arbetsuppgifterna för den anställde med lönebidrag ser ut. Detta kan innebära felaktiga utbetalningar. Uteblivna kontakter med arbetsgivaren kan också betyda att lönebidrag betalas ut, trots att den anställde inte finns på arbetsplatsen.

Statskontoret anser att kvalitetskraven i handläggarsstödet för lönebidrag på intranätet underlättar för handläggarna att följa regelverket och att det finns goda förutsättningar att minska de felaktiga utbetalningarna. Statskontoret konstaterar dock att någon systematisk uppföljning av kvalitetskraven inte har gjorts. Statskontorets granskning visar att arbetsförmedlarna inte alltid utför alla moment i checklistan. Registeranalysen visar att det förekommer avvikelser från regler och riktlinjer. Risker för felaktiga utbetalningar kvarstår därför.

5.3 Nystartsjobb

Nystartsjobb är en arbetsmarknadspolitisk insats som syftar till att stimulera arbetsgivare att anställa personer som varit utanför arbetslivet en längre tid eller är nyanländ invandrare. Stödet infördes i januari 2007. Under år 2008

¹⁰⁷ Hälften av de retroaktiva besluten togs minst sex dagar efter att deltagarna började programmet och en fjärdedel togs efter minst 19 dagar.

uppgick skattekrediteringen av nystartsjobb till 938 miljoner kronor. Antalet genomsnittliga kvarstående deltagare per månad uppgick till knappt 16 000.

5.3.1 Regelverk

Nystartsjobb regleras av en förordning och tillämpningen regleras i föreskrifter, administrativa föreskrifter och allmänna råd utfärdade av Arbetsförmedlingen.¹⁰⁸

För att kunna omfattas av stödet ska en person ha varit arbetslös i minst tolv månader (eller minst sex månader för ungdomar under de senaste 15 månaderna), vara nyanländ invandrare, beviljats utslussningsåtgärder från fängelse eller vara villkorligt frigiven. Dessutom ska person som anställs vara anmäld på Arbetsförmedlingen när beslut om stödet fattas samt vara fyllda 20 år. Arbetet är en anställning, men arbetsgivaren slipper betala hela arbetsgivaravgiften.¹⁰⁹ Från och med 1 januari 2009 motsvarar krediteringen den dubbla arbetsgivaravgiften.

5.3.2 Handläggarsöd

På intranätet finns informationsbroschyrer riktade till arbetsgivare och arbetssökande, beskrivning av stödet, blanketter, förtydliganden och svar på frågor. Ärendeprocessen beskrivs summariskt. Informationen har uppdaterats underhand och i samband med regeländringar.

Det finns även en extern webbsida där företag och arbetslösa kan hitta information kring nystartsjobb (www.nystartsjobb.se).

5.3.3 Tidigare iakttagelser

Riksrevisionen

Riksrevisionen har inom ramen för den årliga revisionen granskat beslut, beslutsunderlag samt handlägningsrutiner avseende nystartsjobb.¹¹⁰ Syftet med granskningen var att bedöma om handläggningen sker enhetligt och i enlighet med regelverket. Granskningen ägde rum under hösten 2007. En uppföljning av denna granskning utfördes hösten 2008.¹¹¹

¹⁰⁸ SFS (2006:1481) om stöd för nystartsjobb, AMSFS 2006:30 (AMSFS 2007:42) och den administrativa föreskriften AMSFS 2006:31 (AMSFS 2007:1). Det finns även allmänna råd utfärdade AMSFS 2006:32 (AMSFS 2007:31).

¹⁰⁹ Arbetsgivaravgiften uppgår till 31,42 procent av lönen från 1 januari 2009, tidigare 32,42 procent.

¹¹⁰ Riksrevisionen, *Handlägningsrutiner för nystartsjobb*, Revisionspromemoria Dnr 32-2007-0713.

¹¹¹ Riksrevisionen, *Granskning av nystartsjobb*, Revisionspromemoria Dnr 32-2008-0669.

Granskningen år 2007 visade på ett antal brister i handläggningen. Beräkningen av kvalifikationstiden var felaktig i drygt 20 procent och för ytterligare 15 procent av ärendena var underlagen så bristfälliga att en bedömning inte kunde göras. För drygt 55 procent av granskade ärenden fanns det brister eller så saknades sammanställningsblanketten.

Riksrevisionen rekommenderade följande åtgärder: utveckla ett stöd för beräkning av ramtiden, se över rutinerna för kvalitetssäkring så att felaktiga beslut upptäcks och kan åtgärdas, förtydliga instruktionerna avseende sammanställningsblanketten samt att arbetsförmedlingen försäkrade sig om att rutiner som säkerställer att tillfredsställande beslutsunderlag finns. Vid den uppföljande granskningen år 2008 kvarstod i huvudsak de brister som påpekades vid den tidigare granskningen.

I Arbetsförmedlingens svar på granskningarna framkommer att myndigheten kommer se över möjligheten att införa ett stöd för beräkningen av ramtiden och att stödet kommer att vara i drift i slutet av januari 2009, att anvisningar och instruktioner har förbättrats, men att myndigheten har beslutat att tillsätta en arbetsgrupp med syftet att genomföra regelförenklingar, att nystartsjobben ska ingå i de stickprov som regelbundet görs av två arbetsförmedlare per sektion och vecka samt att en särskild uppföljning görs av nystartsjobbbesluten.

IFAU

Institutet för arbetsmarknadspolitisk utvärdering (IFAU) har kartlagt nystartsjobben.¹¹² En fråga som studerades är hur arbetsförmedlarna uppfattar regler och information. Genom en webbenkät till arbetsförmedlare år 2007 fann IFAU att 45 procent av arbetsförmedlarna tyckte att reglerna var tydliga. Frågan ställdes 4-5 månader efter introduktionen av nystartsjobb. Omkring 70 procent av förmedlarna ansåg att det är ganska lätt eller mycket lätt att avgöra vilka arbetssökande som kan få ett nystartsjobb.

Drygt hälften av arbetsförmedlarna saknade information om nystartsjobb. Nästan samtliga av dessa svarade att det var *viss* information som saknades, snarare än *mycket* information. IFAU frågade också hur förmedlarna upplevt informationens kvalitet i relation till informationen om andra liknande insatser. Merparten tyckte att kvaliteten varit ungefär som normalt. Det arbetsförmedlarna ansåg vara mest oklart är hur mycket en arbetssökande får ha arbetat, utan att förlora rätten till nystartsjobb. Dessutom hade man haft problem med att veta vilka offentliga arbetsgivare som kan anställa någon med subvention (år 2009 är restriktionerna borttagna).

¹¹² Lundin Daniela och Linus Liljeberg (2008), *Arbetsförmedlingens arbete med nystartsjobben*, Rapport 2008:9, IFAU.

Internrevisionen

Arbetsförmedlingens internrevision granskade den interna styrningen och kontrollen i kärnverksamheten under 2007.¹¹³ I granskningen ingick bland annat nystartsjobben.

Internrevisionen fann att dokumentationen i daganteckningarna var bristfällig i samband med beslut av nystartsjobb. Detta gällde främst dokumentation som visar att sökanden uppfyller kriterierna för nystartsjobb och beviljad ramperiod. Intyg saknades i enstaka fall. För de flesta ärendena hade ingen anteckning gjorts i arbetsgivarregistret och handlingsplanerna var, i mycket hög grad, inte uppdaterade för sökande som hade fått nystartsjobb.

5.3.4 Statskontorets iakttagelser

I nedanstående avsnitt redovisas Statskontorets iakttagelser. Dessa iakttagelser bygger på resultat från:

- en fokusgrupp med sex arbetsförmedlare som genomfördes i juni 2008,
- intervjuer med fem arbetsförmedlare på fem kontor i de fyra marknadsområdena under hösten 2008,
- en registeranalys av samtliga 44 343 beslut (exklusive felregistrerade ärenden) som fattades från och med 1 januari 2007 och till 31 augusti 2008, och
- granskning av 82 ärenden, fördelat över fem olika arbetsförmedlingskontor. Statskontoret utformade ett granskningsschema som bygger på regelverket och riktlinjer i handläggarstödet.

Beslut om skattekreditering baseras numera på faktisk lön

Under Statskontorets utredning har Arbetsförmedlingen ändrat sin handläggning av nystartsjobb. Tidigare baserades felaktigt den beslutade skattekrediteringen i kronor på den lön som arbetsgivaren angav i ansökan. Enligt regelverket ska skattekrediteringen baseras på faktiskt utbetald lön. Ytterligare en risk för felkälla var att vid ändrad lön krävdes ett nytt beslut om nystartsjobb. Enligt intervjuer informerade arbetsgivaren inte alltid om att lönen ändrats och om de gjorde det, så gjordes det långt i efterskott. Arbetsförmedlingen ändrade den 1 februari 2009 reglerna så att beslut om skattekreditering i kronor fattas vid arbetsgivarens månadsvisa begäran om kreditering. Skattekrediteringen baseras därmed numera på den faktiska utbetalda lönen.

¹¹³ Internrevision Arbetsförmedlingen, *Sammanfattande revisionsrapport avseende granskning av intern styrning och kontroll i AMV:s kärnverksamhets under år 2007*, 1:13/07.

Kvalificeringstiden är svårberäknad

För att beräkna hur lång tid (ramtid) som den arbetslöse är berättigad till nystartsjobb krävs en sammanställning av historiken (kvalificeringstid), det vill säga tidpunkter för arbetslöshet, ersättningar från Försäkringskassan etc. Som underlag för detta används bland annat daganteckningar i AIS och intyg från andra myndigheter. Allt detta ska sammanställas på en särskild avsedd blankett, sammanställningsblankett.

Ett av de grundläggande kraven för att vara berättigad till nystartsjobb är att en person varit arbetslös minst ett år för att kvalificera sig. Under detta år kan den arbetslöse arbeta, dock maximalt 30 dagar.

Både vid fokusgruppsdiskussioner och vid intervjuer påpekades att det fanns problem med beräkningen av kvalificeringstiden. Arbetsförmedlarna ansåg att detta bland annat berodde på att sammanställningsblanketten inte är fullständig, intyg saknas (eller dröjer) och att det är lätt att missa daganteckningar som påverkar beräkningen av tiden. Arbetsförmedlarna efterfrågade därför förtydliganden och hjälp för beräkningen av ramtiden i form av exempelvis räknenuddar.

I Statskontorets granskning framkom att kvalifikationsperioden är generellt sett är mycket dåligt dokumenterad. I 46 procent av ärendena är det antingen oklart hur ramperioden har beräknats eller så är den uppenbarligen felaktigt beräknad. I nära 15 procent av granskade ärenden saknades sammanställningsblanketten. Vidare framkom det att i en fjärdedel av ärendena, där det hade varit relevant, saknades intyg i akten.

Arbetsförmedlingen ändrade reglerna den 1 februari 2009 för hur kvalificeringstiden för nystartsjobb ska beräknas. Förändringen av reglerna består i att en person ska ha varit arbetslös minst ett år under en 15 månaders period. Enligt kontakter med Arbetsförmedlingen minskar dessa ändringar risken för felaktiga utbetalningar, då beräkningen blir enklare. Riskerna för att alla historiska uppgifterna inte är korrekta kvarstår.

Dokumentation av arbetsgivarkontroller saknas

Arbetsgivarkontroller ska göras enligt riktlinjer för stödet. Granskningen visar dock att det saknas dokumentation av arbetsgivarkontrollen (UC-kontroll), eller så var den bristfällig, i 45 procent av granskade ärenden. Detta innebär att det är osäkert om arbetsgivaren uppfyller villkoren för att få stöd för nystartsjobb. Dokumentationen av UC-kontrollen skilde sig åt mellan kontoren. Det har framkommit vid intervjuer och vid genomgången av riktlinjer att det verkar saknas gemensamma rutiner för återkommande företag avseende arbetsgivarkontroll via Upplysningscentralen.

Vid genomgång av regler och riktlinjer fann Statskontoret att begreppet obetydliga skatteskulder inte närmare definieras. Det kan leda till vissa tolkningsproblem för arbetsförmedlarna.

Retroaktiva beslut tas

Enligt Arbetsförmedlingens riktlinjer ska beslut fattas innan personen påbörjar en anställning eller en praktik. I registeranalysen för nystartsjobb har det framkommit att 11 procent av besluten har fattats retroaktivt.¹¹⁴

Frånvarorapporteringen är osäker

Vid begäran om kreditering av arbetsgivaravgiften åligger det arbetsgivaren att redovisa frånvaro för den anställde. Krediteringens storlek reduceras med frånvaron. Vid intervjuer med arbetsförmedlare framkom en farhåga för hur närvaro- och frånvarorapporteringen skedde. Statskontoret har inte särskilt granskat underlagen för utbetalningar, men vid intervjuer med ekonomi-funktionen framkom att det finns arbetsgivare som aldrig rapporterar någon frånvaro. Från och med 2009 kommer viss kontroll, genom lönebesked, att göras av bland annat detta.

5.3.5 Omfattningen av felaktiga utbetalningar för nystartsjobben

I Statskontorets uppdrag ingår att göra en omfattningsbedömning i kronor av felaktiga utbetalningar av nystartsjobb. Statskontoret valde att använda samma metod för omfattningsbedömningar som FUT-delegationen använde.¹¹⁵ En inventering av risker för och orsaker till felaktiga utbetalningar genomfördes under hösten 2008. Vid orsaksseminariet identifierade deltagarna drygt 50 orsaker och risker för felaktiga utbetalningar, stora som små, där merparten var oavsiktliga. Vid ett senare seminarium med i stort sett samma deltagare från Arbetsförmedlingen bedömdes omfattningen av felaktiga utbetalningar i kronor avseende nystartsjobb.

Felaktiga utbetalningar uppskattas till 4 procent

Deltagarna i seminarierna bedömde först att de felaktiga utbetalningarna uppgår till 6,4 procent av utbetalt belopp, vilket motsvarar 46 miljoner kronor. Den största andelen felaktiga utbetalningar genererades av handläggarna på Arbetsförmedlingen, 53 procent. Avsiktliga fel från allmänheten motsvarade 25 procent och de oavsiktliga felen från allmänheten 22 procent.

De ändrade reglerna för kvalificeringstiden föranledde att Statskontoret tog en förnyad diskussion med Arbetsförmedlingen. De nya reglerna medför, enligt Arbetsförmedlingens bedömning, att ett flertal av orsakerna eller

¹¹⁴ Hälften av de retroaktiva besluten togs minst 17 dagar efter att deltagarna började programmet och en fjärdedel togs efter minst 41 dagar.

¹¹⁵ Delegationen mot felaktiga utbetalningar (2007), *Vad kostar felen? – Omfattning av felaktiga utbetalningar från trygghetssystemen*, Rapport 7.

riskerna för felaktiga utbetalningar minskar. Arbetsförmedlingen gör därför bedömningen att andelen felaktiga utbetalningar minskar till 4,3 procent. Osäkerhetsintervallet är stort, mellan 3,5 och 9,0 procent. År 2008 hade 4 procent motsvarat 56 miljoner kronor.

Reglerna ändrades ytterligare en gång under våren 2009. Arbetsgivarna får efter denna förändring dubbel kreditering av arbetsgivaravgiften.¹¹⁶ Undantaget är nystartsjobb för ungdomar. Beslutet gäller retroaktivt från och med den 1 januari 2009 för beslut som är fattade under 2009. Detta medför att det finns både beslut som krediteras enligt tidigare regler och sådana som krediteras enligt de nya reglerna. Arbetsförmedlingen gör uppskattningen att för i genomsnitt 20 procent av nystartsjobben gäller de gamla reglerna. Krediteringsbeloppet ökar således i 80 procent av alla utbetalningar. Arbetsförmedlingen bedömer således att de felaktiga utbetalningarna ökar i absoluta tal under år 2009.

Samkörning av rekvisitioner mot kontrolluppgifter

För att identifiera felaktiga skattekrediteringar av nystartsjobb har Statskontoret låtit Statistiska Centralbyrån (SCB) samköra Arbetsförmedlingens uppgifter i beslut om nystartsjobb från åren 2007 och 2008 med Skatteverkets kontrolluppgifter avseende löneinkomster. SCB har jämfört lön enligt Arbetsförmedlingens beslut med den lön som rapporterats in av aktuell arbetsgivare till Skatteverket. Enligt regelverket ska skattekrediteringarna baseras på faktiskt utbetalad lön. Fram till 1 februari år 2009 baserades krediteringarna felaktigt på lönen i Arbetsförmedlingens beslut. Risker för felaktiga skattekrediteringar var därför hög under åren 2007 och 2008. Samkörningarna visar också om de arbetsgivare som beviljats anställda med nystartsjobb verkligen har lämnat kontrolluppgifter för dessa.

Sammanställningen från samkörningen kom Statskontoret sent tillhanda på grund av att Arbetsförmedlingen levererade registerdata till sent till SCB. Då tiden inte har medgivit någon kvalitetssäkring av uppgifterna kan inga säkerställda resultat redovisas. De preliminära uppgifter som har tagits fram indikerar dock anmärkningsvärda brister och avvikelser som bör utredas vidare av Arbetsförmedlingen.

5.3.6 Slutsatser om nystartsjobb

Reglerna för nystartsjobb har ändrats under den tid Statskontoret har genomfört sin granskning, vilket medför att vissa identifierade risker numera är mindre. Svårigheterna med att beräkna kvalificeringstiden bedöms delvis vara lösta med de förändrade reglerna. Riskerna bedöms även mindre

¹¹⁶ Under våren ändrade regeringen reglerna retroaktivt (från 1 januari 2009) för nystartsjobb till att dubbel kreditering av arbetsgivaravgiften.

på grund av att Arbetsförmedlingen har ändrat rutinerna för handläggningen i och med att skattekrediteringarna numera baseras på faktisk utbetald lön.

Omfattningen i kronor bedöms dock öka eftersom krediteringarna per beslut är fördubblat i och med förändrade regler. Omfattningen av felaktiga utbetalningar bedöms uppgå till 4,3 procent år 2009.

Enligt Statskontorets bedömning kvarstår problemet med bristande dokumentation av bland annat arbetsgivarkontroller. Vidare är kontrollen av närvaro- och frånvarorapporteringen bristfällig. Det förekommer även retroaktiva beslut av nystartsjobb. Sammantaget gör Statskontoret bedömningen att det finns betydliga risker för felaktiga utbetalningar.

Ett skäl till att det förekommer risker för felaktiga utbetalningar samt att alla kontroller inte verkar genomföras är enligt Statskontorets bedömning att handläggarstödet inte är tillräckligt väl utformat.

5.4 Sammanfattande bedömning av arbetsgivarstöden

Risker för felaktiga utbetalningar

Statskontorets granskningar av arbetsgivarstöden visar att det förekommer felaktiga utbetalningar. Det finns ett antal generella risker och orsaker till felaktiga utbetalningar:

- Fel som beror på att uppgifter och dokumentation saknas om den arbetsökande. Exempel på detta är för lönebidrag att det saknas dokumentation om att det finns ett funktionshinder som medför nedsättning av arbetsförmåga. Ett annat exempel avseende nystartsjobb är att intyg saknas att den arbetsökande har varit sjukskriven eller föräldraledig.
- Fel som beror på att dokumentation saknas av att arbetsgivaren uppfyller kraven avseende skattebetalning och försäkringar.
- Fel som beror på formella fel i beslutet, till exempel för lång bidragsperiod eller retroaktiva beslut.
- Fel vid utbetalningstillfället, till exempel att belopp eller bidragstagare inte stämmer med beslutet.
- Retroaktiva beslut fattats, vilket enligt Arbetsförmedlingens riktlinjer inte ska förekomma.

Gemensamt för de tre granskade stöden är att det brister i dokumentationen. Detta är något som har påpekats såväl av internrevisionen som av Riksrevisionen under ett flertal år. Statskontoret anser att det är viktigt att Arbetsför-

medlingen dokumenterar beslut och beslutsunderlag, inte minst i syfte att säkerställa enhetlighet och rättssäkerhet.

Kontrollerna hindrar inte felaktiga utbetalningar

Arbetsförmedlarna kontrollerar under handläggningen bland annat arbetsgivare och underlag i form av läkarintyg eller andra intyg. Vidare gör chefer och administratörer kontroller av beslutsunderlag. Kontroller görs även i beslutsstödet (AIS). Vår granskning visar att felaktiga utbetalningar sker ändå.

Stödet till handläggarna svåröverskådligt

En förklaring till att det finns risker för felaktiga utbetalningar är enligt Statskontorets bedömning att handläggarstöden som finns på Arbetsförmedlingens intranät inte håller den struktur och kvalitet som krävs. Tillkommande informationen om stöden läggs in löpande, vilket innebär att handläggarstöden med tiden har blivit allt mer svåröverskådliga.

Exempelvis kan handläggaren för nystartsjobb och särskilt anställningsstöd behöva klicka sig förbi flera länkar innan denne kommer till rätt sida. För en handläggare som är van att söka efter information på intranätet är det förmodligen dock ett mindre problem. Uppdateringen av handläggarstödet görs inte alltid omgående, utan istället hänvisas arbetsförmedlaren till notiser eller ”frågor och svar”. Informationen måste i vissa fall sökas på flera ställen på intranätet för att få en så komplett bild som möjligt.

Dessutom varierar riktlinjerna för arbetsgivarkontroller i handläggarstöden på intranätet för olika arbetsmarknadspolitiska program, vilket kan innebära att arbetsförmedlarna inte följer rätt riktlinjer. Riskerna för felaktiga utbetalningar på grund av att arbetsgivaren inte uppfyller kraven blir således större i vissa program än i andra.

Statskontoret konstaterar att handläggarstöden för nystartsjobb och särskilt anställningsstöd är svåröverskådliga, medan handläggarstödet för lönebidrag är mer genomarbetat med bland annat kvalitetskrav. Handläggarstödet för lönebidrag har funnits länge och revideras löpande. Statskontoret anser att det även för nystartsjobb och särskilt anställningsstöd (och i princip för samtliga arbetsmarknadspolitiska program) bör göras en genomarbetning av handläggarstödet och att det ska finnas kvalitetskrav möjliga att följa upp.

6 Jämförelser med Norge och Danmark

Statskontoret har i uppdrag att jämföra Arbetsförmedlingens arbete med intern styrning och kontroll med motsvarande arbete hos arbetsmarknadsmyndigheter inom några jämförbara länder.

FUT-delegationen redovisade i rapporten ”Hur tryggar vi trygghetssystem i Norden” om hur arbetet med felaktiga utbetalningar i Norden bedrivs. Då de nordiska ländernas trygghetssystem har stora likheter kan nationella kontrollmetoder i många fall tjäna som goda exempel för andra länder och i vissa fall även vara användbara över nationsgränserna. I rapporten lyftes goda exempel från Norge och Danmark fram avseende arbetet med att minska felaktiga utbetalningar.¹¹⁷

Statskontoret och uppdragsgivaren har underhand kommit överens om att de internationella jämförelserna kan avgränsas till en kartläggning av den interna styrningen och kontrollen med syfte att minska felaktiga utbetalningar hos arbetsmyndigheterna i Norge respektive Danmark.

Kapitlet inleds med en beskrivning av hur arbetsmarknadspolitiken är organiserad i Norge respektive Danmark. De goda exempel på olika kontrollmetoder som Delegationen mot felaktiga utbetalningar identifierade redovisas.

6.1 Norge

I Norge omfattar arbetsmarknadspolitiken förutom arbetsförmedling stöd till personer som har nedsatt arbetsförmåga, har varit långtidssjuka eller långtidsarbetslösa eller har nyligen invandrat till Norge. Det är Arbeids- och inkluderingsdepartementet som har ansvar för arbetsmarknadspolitiken. Arbeids- och velferdsetaten ansvarar för genomförandet av sysselsättningspolitiken och olika arbetsmarknadsinsatser.

NAV handlägger alla välfärdssystem

1 juli 2006 bildades Arbeids- och velferdsetaten i Norge. Inom myndigheten bildades samtidigt en särskild avdelning, NAV, där socialtjänsten i kommunerna tillsammans med myndigheten samarbetar kring handläggningen och utbetalningar av socialbidrag samt statliga ersättningar. Målsättningen är att senast 2009 ska handläggningen av praktiskt taget alla trygghetssystem vara samlade hos NAV. NAV kommer då reformen är fullt genomförd att ha drygt 450 lokala kontor. Genom att ansvara för alla välfärdssystem kan ett

¹¹⁷ Delegationen mot felaktiga utbetalningar, april 2008. *Hur tryggar vi trygghetssystemen i Norden, Orsaker, omfattning, attityder och kontroller – en jämförelse mellan de nordiska länderna.*

samlat grepp på bidragsbrott och kontroller tas.¹¹⁸ Arbetet inom NAV med att minska felaktiga utbetalningar styrs av bland annat en policy för riskanalyser¹¹⁹ och en strategi för felaktiga utbetalningar¹²⁰ (mars 2008). I den senare är det beskrivet hur arbetet med att förhindra felaktiga utbetalningar ska bedrivas, återkrav ska göras, vilka straff som kan utmätas men även vilka efterkontroller som ska göras. I detta arbete ingår att ta ställning till nya regler och metoder för att upptäcka och förhindra felaktiga utbetalningar och lämna förslag till regeländringar till myndighetens ledning. Att ge återkoppling till linjeorganisationen så att den kan genomföra relevanta kontrollinsatser ligger också inom ansvarsområdet.

NAV omsluter en tredjedel av den norska nationella budgeten genom exempelvis arbetslöshetsersättningar, ersättningar till rehabilitering, pension, barnbidrag och Kontantstøtte (motsvarar socialbidrag).

6.2 Danmark

Arbetsmarknadsinsatserna i Danmark omfattar förutom arbetsförmedling även stöd till långtidsarbetslösa, personer med olika funktionshinder och annan nedsatt arbetsförmåga, rehabiliteringsinsatser och utbildning inklusive omskolning. Ansvar för arbetsmarknadsinsatserna i Danmark finns på tre nivåer, nationellt, regionalt och lokalt. Det övergripande ansvaret för arbetsmarknadspolitiken återfinns hos Beskæftigelsesministeriet. Arbejdsmarkedsstyrelsen är den myndighet som har det övergripande ansvaret att genomföra, utveckla och följa upp sysselsättningsinitiativ i regioner och kommuner. Landets 91 jobcenter står för kontakten med arbetslösa och företag som söker arbetskraft. Det finns fyra regioner (beskæftigelsesregioner) som övervakar arbetsmarknaden och följer upp olika jobcenters insatser.

Jobcenters har två huvudmän, staten och kommunerna. Den statliga delen omfattar arbetslösa som har rätt arbetslöshetsersättning, och den kommunala övriga, det vill säga de som inte har rätt till arbetslöshetsersättning samt de som har nedsatt arbetsförmåga, har rätt till socialbidrag eller har rehabiliteringsbehov.

Arbetsförmedling enbart i kommunal regi

Ett pilotprojekt i 14 jobcenters har pågått under några år där kommunen ansvarar för verksamheten. Erfarenheterna har varit goda. Det danska folketinget har tagit beslut om att kommunerna övertar statens del i jobcenters, så att alla jobcenters från och med 1 augusti 2009 helt kommer att drivas i

¹¹⁸ <http://www.nav.no/page?id=1073743081>

¹¹⁹ NAV, Risikostyrning i Arbeids- og verlfersetaten (NAV) – Policy och stratei, 5 december 2006.

¹²⁰ NAV, *Feilutbetaling*, 15.6.2006.

kommunal regi. Det innebär att kommunerna blir ansvariga för alla arbetslösa – både för de som har en arbetslöshetsförsäkring och för de som inte har rätt till någon ersättning. Sammanslagningen bedöms minska kostnaderna för förvaltningen och ger samtidigt kommunerna ett större ekonomiskt incitament att göra aktiva insatser för arbetslösa. Liksom i dag kommer det att finnas en statlig nivå med en central myndighet och fyra regionala enheter, som övervakar och kontrollerar den lokala nivån. Arbetslöshetskassorna behåller sina nuvarande arbetsuppgifter bland annat att betala ut ersättningar.

6.3 Tidigare iakttagelser

I rapporten ”Hur tryggar vi trygghetssystem i Norden” redovisar FUT-delegationen bland annat hur olika kontroller är utformade, risker för att felaktiga utbetalningar kan ske och attityder till felaktiga utbetalningar för fem utvalda trygghetssystem, sjukpenning, sjuk- och aktivitetsersättning, arbetslöshetsersättning, ekonomiskt bistånd samt underhållsstöd. Dessa fem system valdes ut då de i huvudsak var uppbyggda på samma sätt i de olika nordiska länderna, med liknande regelverk samt att det fanns stora risker för felaktiga utbetalningar. Vidare presenteras olika goda exempel för att förhindra felaktiga utbetalningar.¹²¹

Inkomstregister uppdateras månadsvis

Delegationen fann att en av de vanligaste orsakerna till att det uppstår felaktiga utbetalningar är att felaktiga uppgifter lämnas om inkomst. För att kontrollera inkomster kan uppgifter hämtas från skattemyndigheten i respektive land. I Danmark kan uppgifter hämtas månadsvis i efterskott. Den 1 januari 2008 infördes en lag om inkomstregister som i huvudsak går ut på att alla arbetsgivare rapporterar in lön varje månad i stället för en gång om året.¹²² Rapportskyldigheten omfattar den anställdes lön, anställningsperiod, utbetalningstidpunkter och antalet arbetade timmar i perioden. Det förutsätts i förarbetena till lagen att detta inkomstregister ska användas till löpande kontroller av de myndigheter som administrerar ersättningar som är kopplade till inkomsten. Den löpande kontrollen betyder att det i omedelbar anslutning till en utbetalning från de offentliga välfärdssystemen kan göras kontroller av om den sökande under samma tid som ersättning begärs arbetat och haft inkomster. Myndigheten undviker på så sätt en felaktig utbetalning under längre perioder. I Norge pågår förberedelse för att införa ett liknande system som beräknas vara klart 2010.

¹²¹ Delegationen mot felaktiga utbetalningar, 2008. *Hur tryggar vi trygghetssystemen i Norden, Orsaker, omfattning, attityder och kontroller – en jämförelse mellan de nordiska länderna.*

¹²² Lag nr 403, den 8 maj 2006.

Samarbete med gränspolisen

En ytterligare risk för felaktiga utbetalningar är att personer som får ersättning har lämnat landet utan att meddela detta. I både Norge och Danmark finns ett etablerat samarbete med gränspolisen. De gör stickprovskontroller vid inpassering till sina respektive länder för att finna dessa personer.

Myndighetsgemensamma besök för att upptäcka svartarbete

Insatser för att upptäcka svartarbete i samband med utbetalning från välfärdssystemen görs i organiserad form i Norge och Danmark genom myndighetsgemensamma besök inom verksamheter där man misstänker att svartarbete förekommer.

Fair-play påverkar attityder

Genom myndighetsgemensamma kontrollinsatser tar danska myndigheter och kommuner ett helhetsgrepp på kontroller, lagändringar och attitydpåverkan. Det så kallade Fair Play-konceptet fokuserar på attityder till överutnyttjande av välfärdssystemen samt svart och illegal arbetskraft. Konceptet har tre huvudkomponenter:

- ökade kontrollinsatser
- attitydpåverkande kampanjer
- nya verktyg och kontrollmöjligheter

Fair Play har rönt stor uppmärksamhet i Danmark. Efterhand som arbetet pågått har detta lett till att myndigheterna genom lagändringar också fått allt bättre möjligheter att utföra kontroller.

Registersamkörningar

NAV har en enhet med ansvar för registersamkörningar för att identifiera möjliga felaktiga utbetalningar som sänds till specialenheter för handläggning. Ärenden som rör systematiska och organiserade bidragsbrott utreds i särskilda enheter. Avdelningen bidrar till att bygga upp en hög kompetens inom sakområdet som kan ge återkoppling till organisationen om svagheter i kontrollsystemen, föreslå lagändringar och driva metodutveckling.

6.4 Statskontorets arbete

Statskontoret har samlat in och studerat ett stort antal styrdokument för intern styrning och kontroll, regleringsbrev samt kontrollplaner, riskanalyser och rutiner för att minska felaktiga utbetalningar inom Arbetsmarknadsstyrelsen i Danmark och NAV och Arbeids- och velferdsetaten i Norge. Vidare har samtal förts med representanter för nämnda myndigheter. Statskontoret har därutöver delvis fått ta del av underhandsresultat av olika aktiviteter.

Ovanstående arbete har resulterat i att Statskontoret har en bild av den interna styrningen och kontrollen samt av arbetet för att minska felaktiga utbetalningar inom arbetsmarknadsområdet i Norge och Danmark.

6.4.1 Slutsatser

Statskontoret konstaterar att möjligheterna till en effektiv intern styrning och kontroll skiljer sig åt mellan Sverige och de studerade länderna. I Sverige är ansvaret för välfärdssystemen fördelat på flera myndigheter: Arbetsförmedlingen är ansvarig för olika arbetsmarknadspolitiska insatser, kommunerna för försörjningsstödet och Försäkringskassan för socialförsäkringarna.

I Norge handlägger NAV alla trygghetssystem

I Norge finns NAV där alla bidragssystem inom en snar framtid kommer att handläggas. Detta skapar möjligheter för ett flertal kontroller som tidigare inte varit möjliga av sekretesskäl. Handläggarna får också en helhetsbild över den sökande, vilket både gör att det är enklare att göra rätt för men även att uppgifter om ändrade inkomster och bostadsadress endast behöver lämnas vid ett tillfälle. Uppgifter om den sökande är direkt tillgänglig för handläggaren. Det har dock visat sig att det finns organisatoriska problem med sammanslagningen av olika myndigheter och kommuners ansvarsområden (bland annat kvarstående skillnader i den interna kulturen), vilket gör att fördelarna med NAV ännu inte fullt ut realiserats.

I Danmark sköter kommunen all arbetsförmedling

I Danmark kommer inom kort alla arbetsmarknadspolitiska insatser och alla kontakter med arbetslösa skötas av kommunen. Detta underlättar för den sökande, men sätter också större press på kommunen att snabbare få ut den sökande i arbetslivet. Den danska staten styr kommunernas aktivitetsnivå genom att sätta de ekonomiska ramarna. Det är möjligt för staten att innehålla ersättning till en kommun som genom felaktig handläggning betalat ut för mycket i ersättning. De danska kommunernas ska administrera den lagstiftning för kommunerna som fastställs av folketinget. I Danmark finns tillgången till ett månadsvis uppdaterad inkomstregister tillgängligt för handläggarna, vilket underlättar kontroller i ett tidigt skede.

Vad finns att lära från Danmark och Norge?

Statskontoret har tagit del av FUT-delegationens nordiska arbete. I det arbetet jämfördes olika trygghetssystem. Ett antal goda exempel för att minska felaktiga utbetalningar togs fram inom ramen för detta arbete. De norska, danska och svenska arbetsmarknadspolitiska insatserna liknar varandra och nationella erfarenheter av arbetet med att minska felaktiga utbetalningar skulle kunna inspirera regeringen och Arbetsförmedlingen i Sverige. I Statskontorets arbete har dock inga nya åtgärder och insatser för att minska fel-

aktiga utbetalningar framkommit. Statskontoret har dessvärre inte fått ta del av nya resultat från genomförda åtgärder då de ännu inte är offentliga.

Sammantaget gör de olika organisatoriska skillnaderna att det är svårt att jämföra den interna styrningen och kontrollen av arbetsmarknadspolitiska myndigheterna i Danmark och Norge med Arbetsförmedlingen i Sverige. De norska, danska och svenska arbetsmarknadspolitiska insatserna liknar varandra, men de organisatoriska lösningarna har kommit att bli allt mer olika. Välfärdssystemens utformning i övriga länder där arbetet med att förhindra felaktiga utbetalningar har tagit fart skiljer sig i hög grad från de svenska. Den interna styrningen och kontrollen i dessa länders arbetsmarknadspolitiska myndigheter blir då inte lika intressant som tidigare.

Finns goda exempel i Danmark och Norge

Statskontoret kan dock konstatera att såväl styrdokument, riskanalyser som kontrollplaner finns på plats både i Norge och i Danmark. Det finns även uppföljningar och resultat från kontrollplanerna samt uppdaterade riskanalyser. Statskontoret kan även konstatera att likheterna mellan de arbetsmarknadspolitiska systemen gör att det går att jämföra goda exempel på hur arbetet bedrivs för att minska felaktiga utbetalningar. Fortfarande utgör de myndighetsgemensamma kontrollinsatserna i Danmark (Fair Play) ett bra exempel på hur kontrollen, framförallt mot svartarbete kan stärkas. I Norge möjliggör NAV ett samlat grepp på bidragsbrott och kontroller av nästan alla trygghetssystem i Norge. Vidare möjliggör det månadsvisa inkomstregistret snabbare kontroller av inkomstgränser i olika trygghetssystem.

Fel tidpunkt för internationella jämförelser

Statskontoret konstaterar avslutningsvis att en förbättring av den interna styrning och kontrollen inom Arbetsförmedlingen i första hand inte kan åstadkommas genom lärande från våra nordiska grannländer. För att komma tillrätta med Arbetsförmedlingens grundläggande problem när det gäller intern styrning och kontroll bör insatserna inom Arbetsförmedlingen primärt inriktas på att utveckla och konsolidera den befintliga interna styrningen och kontrollen. I denna rapport har framgått att det finns många identifierade utvecklingsområden och åtgärder för att nå upp till en god intern styrning och kontroll. Därefter kan det bli mer aktuellt med jämförelser med eller lärande från våra nordiska grannländer eller andra länder i syfte att utveckla den interna styrningen och kontrollen ytterligare.

7 Sammanfattande analys

Statskontorets granskning visar på brister, både i hur de formella kraven följs och hur den interna styrningen och kontrollen fungerar i praktiken. Titeln på Statskontorets rapport ”Sagt men inte gjort” anspelar på att trots att det finns en utbredd vilja i Arbetsförmedlingen att göra rätt så handläggs de arbetsmarknadspolitiska programmen inte alltid rätt, vilket leder till risker för felaktiga utbetalningar.

7.1 Stora risker för felaktiga utbetalningar

Huvudfrågan i Statskontorets uppdrag är om Arbetsförmedlingen arbetar med intern styrning och kontroll på ett sådant sätt att risken för felaktiga utbetalningar minimeras. Statskontorets utredning visar att riskerna för felaktiga utbetalningar i Arbetsförmedlingen är stora. Riskerna består i svåröverskådliga regelverk och svårigheter att kontrollera uppgifter från arbetssökande och arbetsgivare.

Den mest framträdande risken är dock, enligt Statskontorets bedömning, att arbetsförmedlarna inför beslut om stöd eller bidrag bortser från gällande villkor eller inte ser till att de underlag finns som ska finnas enligt regelverk och riktlinjer. Bristande dokumentation medför därutöver att det inte går att kontrollera eller följa upp om beslut är fattade på rätt grunder.

Statskontoret bedömer vidare att det även finns risker för felaktiga utbetalningar vid själva utbetalningstillfället. Mot bakgrund av de nya riskbaserade kontrollerna bedömer vi dock dessa risker vara mindre än i handläggningen före beslut.

7.1.1 Ökade risker

Arbetsförmedlingen bedömer i årsredovisningen för 2008 att de felaktiga utbetalningarna kontinuerligt minskar. I diskussioner med Arbetsförmedlingen om denna slutsats framkommer att myndigheten med detta avser att *andelen* felaktiga beslut om utbetalning minskar. Däremot ser myndigheten en risk att felaktiga utbetalningar i kronor räknat kommer att öka i och med ökade utbetalningar på grund av det försämrade arbetsmarknadsläget.

Statskontoret vill i detta sammanhang peka på att det försämrade arbetsmarknadsläget ställer ännu högre krav på den interna styrningen och kontrollen i och med att utbetalningarna av stöd och bidrag ökar och kommer att öka ytterligare. Denna ökning gäller särskilt utbetalningarna av aktivitetsstöd i och med att jobb- och utvecklingsgarantin kommer att öka kraftigt i omfattning. Samtidigt bedömer Statskontoret att arbetet med att stärka intern styrning och kontroll inte kommer att prioriteras när trycket på

Arbetsförmedlingen ökar i och med fler arbetslösa. Andelen felaktiga utbetalningar riskerar istället att öka.

7.2 Felaktiga utbetalningar förekommer

Statskontorets granskning av ärenden och bearbetningar av register visar att riskerna som beskrivits ovan faller ut som felaktiga utbetalningar. Felaktiga utbetalningar förekommer i en betydande omfattning. Denna slutsats stöds även av de tidigare iakttagelser vi redovisat ovan från Arbetsförmedlingens stickprov av handläggningens kvalitet, internrevisionen och Riksrevisionen.

Statskontoret vill i detta sammanhang peka på att det är anmärkningsvärt att Arbetsförmedlingen inte regelbundet tar fram sådan enkel ärendestatistik, som Statskontoret tagit fram, som visar förekomsten av beslut som strider mot regelverket.

Aktivitetsstöd

Statskontorets granskning av aktivitetsstöd visar att det finns deltagare i programmen som är för unga, att anvisningsperioder i arbetsmarknadsutbildning är för långa samt att reguljära studier finansieras felaktigt genom aktivitetsstöd. Vidare förekommer retroaktiva beslut, vilket strider mot regelverket. Flera av de identifierade riskerna för felaktiga utbetalningar av aktivitetsstöd går inte att verifiera genom granskning, till exempel svårigheterna för arbetsförmedlarna att kontrollera närvaron i jobb- och utvecklingsgarantin. Statskontoret menar dock att det finns mycket starka indikationer på att dessa svårigheter leder till felaktiga utbetalningar av aktivitetsstöd. Statskontoret bedömer också att brister i informationen (såväl flödet som kvaliteten) mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och a-kassorna leder till felaktiga utbetalningar av aktivitetsstöd.

Särskilt anställningsstöd, lönebidrag och nystartsjobb

Statskontorets granskning av särskilt anställningsstöd visar bland annat att underliggande beslut för jobb- och utvecklingsgarantin ibland saknas eller att den arbetssökande skrivits in i garantin enbart med syftet att ge möjlighet till särskilt anställningsstöd. Avseende lönebidrag finns betydande brister i dokumentation av arbetsförmåga i förhållande till sökt arbete. De flesta granskade ärenden saknar tydliga beslutsmotiveringar och bedömningar av arbetets lämplighet. I och med att dokumentation saknas går det inte att avgöra om bristerna resulterat i felaktiga utbetalningar, men Statskontorets bedömer att sannolikheten för felaktiga utbetalningar hög. Granskningen av nystartsjobb visar att det förekommer felaktiga beräkningen av ramperioder, vilket leder till felaktiga utbetalningar. Felaktiga utbetalningar i form av retroaktiva beslut förekommer för såväl särskilt anställningsstöd som lönebidrag och nystartsjobb.

Fyra procent av nystartsjobben bedöms fel

Omfattningen av felaktiga skattekrediteringar avseende nystartsjobb har av experter i Arbetsförmedlingen, på Statskontorets uppdrag, bedömts till 4 procent. År 2008 hade detta motsvarat 56 miljoner kronor. Andelen är jämförbar med FUT-delegationens bedömningar av felaktiga utbetalningar av anställningsstöd (4 procent eller 132 miljoner kronor), lönebidrag (6 procent eller 417 miljoner kronor) och aktivitetsstöd (3 procent eller 372 miljoner kronor). Osäkerhetsintervallerna är dock stora.

7.2.1 Underlag saknas för bedömningen att de felaktiga utbetalningarna minskar

För vissa av de stöd och bidrag som Statskontoret granskat, lönebidrag och nystartsjobb, har riskerna för felaktiga utbetalningar i någon mån minskat. Riskerna har minskat för lönebidrag genom ett förbättrat handläggarsstöd och för nystartsjobben genom ändrade regler för beräkning av kvalificeringstid. Risken för felaktiga utbetalningar av särskilt anställningsstöd har minskat i och med att merkostnadstillägget har tagits bort. De tidigare reglerna för merkostnadstillägg var otydliga och tillämpades olika. Statskontorets granskning visar dock att felaktiga utbetalningar fortfarande förekommer i en betydande omfattning och att risken finns att de kommer att öka.

Statskontoret anser därför inte att det sammantaget finns ett tillräckligt underlag för att dela Arbetsförmedlingens bedömning i årsredovisningen för 2008 att de felaktiga utbetalningarna kontinuerligt minskar, vare sig andelsmässigt eller i kronor. Statskontoret anser det vara en brist att Arbetsförmedlingen inte gjort någon uppskattning av omfattningen av de felaktiga utbetalningarna (inklusive mörkertalet) i kronor.

7.3 Varför förekommer felaktiga utbetalningar?

Statskontorets utredning pekar på en rad orsaker till de felaktiga utbetalningarna. Dessa faktorer behöver åtgärdas för att minska riskerna för felaktiga utbetalningar.

7.3.1 Kontrollsystemet fungerar inte tillfredsställande

Implementeringen på lokal nivå återstår

Arbetsförmedlingen har påbörjat ett systematiskt arbete för att minska riskerna i verksamheten, men implementeringen på lokal nivå återstår. Arbetsförmedlingen uppfyller därmed, enligt Statskontorets bedömning, endast delvis kraven i förordningen om intern styrning och kontroll. Det finns påtagliga regionala skillnader såväl i chefernas kunskaper om myndighetens riskanalyser som i förekomsten av lokala riskanalyser och kontrollplaner. Avsaknaden av lokala kontrollplaner baserade på lokala risk-

analyser bedömer Statskontoret vara en viktig del i förklaringen till varför det förekommer felaktiga utbetalningar.

Det går dock att uppfylla kraven i förordningen samtidigt som det förekommer felaktiga utbetalningar, vilket Statskontoret konstaterar i sin rapport om Centrala studiestödsnämndens kontrollarbete. Att uppfylla kraven är nödvändigt, men inte tillräckligt villkor för att hindra felaktiga utbetalningar.¹²³

Felaktiga utbetalningar inte i fokus

Det arbete som Arbetsförmedlingen bedriver för att minska riskerna i verksamheten fokuserar, enligt Statskontoret bedömning, inte tillräckligt på felaktiga utbetalningar. Fortfarande är åtgärderna på en övergripande nivå vilket visar att kontrollsystemet har små förutsättningar att minska riskerna för felaktiga utbetalningar i förmedlingsverksamheten.

Intern styrning och kontroll särskilt viktigt i ett försämrat arbetsmarknadsläge

Det försämrade arbetsmarknadsläget gör att utbetalningarna av stöd och bidrag har ökat och kommer att öka ytterligare. Statskontoret ser det därför som angeläget att den nya processen för intern styrning och kontroll skyndsamt förs in i förmedlingsverksamheten. I detta sammanhang är det viktigt att informationsflödet i organisationen förbättras för att säkerställa att nya arbetssätt implementeras på kontors- och sektionsnivå.

Otillräcklig kompetens och oklart ansvar för stöd

Alla chefer har inte tagit del av utbildningsinsatserna i det nya arbetssättet med intern styrning och kontroll. De regionala skillnaderna i detta avseende är dessutom betydande. Ett av skälen med organisationsförändringen var att åstadkomma enhetlighet. Kompetensen hos verksamhetssamordnarna som enligt sitt uppdrag ska ge cheferna stöd i arbetet med intern styrning och kontroll varierar beroende på deras bakgrund. Sammantaget bedömer Statskontoret att kompetensen om intern styrning och kontroll i förmedlingsverksamheten inte är tillräckligt hög och att detta är en viktig del av kontrollsystemet som inte fungerar tillfredsställande.

Vem som har ansvaret för att ge cheferna stöd i intern styrning och kontroll inom Arbetsförmedlingen är inte tydligt. Controllerenheten har en strategisk roll att utveckla och utbilda, men trots det finns i förmedlingsverksamheten förväntningar på ett operativt stöd. Det finns verksamhetssamordnare som inte alls arbetar med intern styrning och kontroll.

Statskontoret menar att förutsättningarna för cheferna i förmedlingsverksamheten att bedriva en god intern styrning och kontroll därmed varierar, att stödet inte är tillräckligt och att ansvarsfördelningen mellan Controller-

¹²³ Statskontoret 2009:8, *Rätt men ändå fel – en granskning av Centrala studiestödsnämndens arbete för att förhindra felaktiga utbetalningar*.

enheten och verksamhetssamordnarna måste tydliggöras. Dessa faktorer är ytterligare exempel på att det övergripande kontrollsystemet inte fungerar.

Statskontoret anser avslutningsvis att det är anmärkningsvärt att Arbetsförmedlingen minskar resurserna till Controllerenheten i ett skede när det pågår ett utvecklingsarbete för att uppfylla de formella kraven på riskhantering och kontrollåtgärder.

7.3.2 Arbetsförmedlarna tillämpar inte alltid reglerna korrekt

Arbetsförmedlingen bedömer i årsredovisningen för år 2008 att den största orsaken till felaktiga utbetalningar är att handläggarna inte alltid tillämpar regelverk och riktlinjer på ett korrekt sätt. Statskontorets utredning stödjer denna bedömning. Nästan hälften av arbetsförmedlarna uppger i Statskontorets enkät att de inte alltid följer riktlinjerna för handläggningen och en majoritet anser att det kan finnas skäl till att inte följa riktlinjerna. Statskontorets granskning av ärenden visar på betydande brister i kontroller och dokumentation. Hur kommer det sig då att regler och riktlinjer inte följs, trots att viljan att göra rätt är utbredd? Statskontoret har identifierat följande huvudorsaker: bristande kunskaper samt målkonflikter och attityder.

Bristande kunskaper

Att kompetensen om regelverk och handläggning är tillräcklig är en viktig förutsättning för att kunna följa regelverk och riktlinjer. I Statskontorets enkät uppger en betydande andel av arbetsförmedlarna att otillräcklig kunskap kan vara ett skäl att inte följa riktlinjerna. Nästan hälften av arbetsförmedlarna anser inte att de har möjligheter att få den kompetensutveckling de behöver. Detta indikerar att Arbetsförmedlingen inte har erbjudit stöd eller utbildningar i handläggningen av olika arbetsmarknadspolitiska program i tillräcklig omfattning.

En orsak till att arbetsförmedlarna inte har tillräckliga kunskaper är att nya arbetsmarknadspolitiska program tillkommer och att reglerna i befintliga program ändras ofta. Detta i kombination med en ofta pressad arbetssituation och begränsade möjligheter till utbildning om regelverket gör det svårt för arbetsförmedlarna att få och upprätthålla kompetensen.

En viktig förklaring till att regelverket inte följs och därmed risker för felaktiga utbetalningar är, enligt Statskontorets bedömning, bristande kunskaper hos arbetsförmedlarna.

Målkonflikter och attityder påverkar

En annan viktig förklaring till den bristande regeltillämpningen finns på en mer övergripande nivå. Attityder hos arbetsförmedlare och chefer och, till viss del, resurser har betydelse för regeltillämpningen. Det finns en mål-

konflikt mellan att följa riktlinjer och målet att få ut arbetssökande i arbete. I arbetsförmedlarnas uppdrag ingår att både ge service till arbetssökande och arbetsgivare och att kontrollera. Den rådande kulturen i Arbetsförmedlingen gör att servicerollen dominerar. Ledningen har ansvar för att åstadkomma en förändring i kulturen så att regelverk och interna riktlinjer följs samt att kontroller blir en självklar del av handläggningen.

Målkonflikter och bristande motivation innebär, enligt Statskontorets bedömning, att drivkrafterna för arbetsförmedlarna att följa regelverk och riktlinjer är svaga. Sammantaget bedömer Statskontoret att incitamenten för arbetsförmedlarna att följa riktlinjerna är otillräckliga. Det räcker inte med den utbredda viljan att göra rätt.

7.3.3 Ledningen tar inte tillräckligt ansvar för kontrollarbetet

Cheferna följer inte upp handläggningen tillräckligt

Statskontoret vill peka på ansvaret hos cheferna i förmedlingsverksamheten att säkerställa att arbetsförmedlarna följer regelverk och riktlinjer. Det är cheferna som har ansvar för att de arbetsmetoder som används bidrar till en god intern styrning och kontroll. Statskontorets bedömning är att cheferna inte tar sitt ansvar fullt ut för den interna styrningen och kontrollen.

Denna bedömning grundar sig på Statskontorets iakttagelser om att cheferna bara i begränsad utsträckning kontrollerar eller följer upp handläggningen. Arbetsförmedlarna vet inte heller om cheferna kontrollerar, vilket innebär att drivkrafterna för att följa regelverket är svaga.

Myndighetens ledning har det största ansvaret

Myndighetens ledning ska säkerställa att cheferna har de förutsättningar och de redskap som fordras för att de ska kunna ta sitt ansvar för den interna styrningen och kontrollen. Enligt Statskontorets bedömning är det anmärkningsvärt att det före år 2008 inte funnits rutiner för att följa upp kvaliteten i handläggningen. Det är naturligtvis positivt att sådana rutiner nu finns, men omfattning och inriktning ger inte tillräckliga förutsättningar att minska felaktiga utbetalningar.

Ledningen har det övergripande ansvaret för de ovan påtalade bristerna i kontrollmiljön. Statskontoret kan konstatera att regionala skillnader i förutsättningar, verksamhet och attityder fortfarande finns kvar i betydande utsträckning inom Arbetsförmedlingen. Ledningen har genom sin styrning av förmedlingsverksamheten hittills inte lyckats skapa den enhetlighet i organisationen som var ett av syftena med den nya myndigheten.

7.4 Sammanfattande bedömning

Statskontoret bedömer att Arbetsförmedlingen inte arbetar med intern styrning och kontroll på ett sådant sätt att risken för felaktiga utbetalningar minimeras. Samtidigt visar Statskontorets analys att det finns andra orsaker till att felaktiga utbetalningar förekommer, som inte i första hand hänger samman med om Arbetsförmedlingen uppfyller de formella kraven i förordningen om intern styrning och kontroll eller inte. Orsakerna är dels att handläggarna inte tillämpar reglerna korrekt, dels att cheferna inte tar sitt ansvar för kontrollarbetet för att förhindra felaktiga utbetalningar.

Statskontoret menar att det inte räcker att Arbetsförmedlingen uppfyller de formella kraven om intern styrning och kontroll för att komma till rätta med riskerna för felaktiga utbetalningar, utan det krävs även ytterligare åtgärder. I nästa kapitel lämnar Statskontoret ett antal förslag som alla syftar till att minska riskerna för felaktiga utbetalningar.

8 Statskontorets förslag

Statskontoret har identifierat och analyserat flera brister i Arbetsförmedlingens arbete med intern styrning och kontroll för att förhindra felaktiga utbetalningar. De åtgärder som behöver vidtas för att stärka den interna styrningen och kontrollen återfinns på flera olika plan. Det grundläggande är dock att kontrollarbetet får ett genomslag i organisationen och blir en naturlig och aktiv del av myndighetens uppdrag.

Statskontoret menar att det krävs ett strategiskt angreppssätt för att uppfylla målet med att minska felaktiga utbetalningar inom Arbetsförmedlingen. De åtgärder som behöver vidtas omfattar dels Arbetsförmedlingens övergripande kontrollarbete, dels specifika risker och brister i arbetet med enskilda arbetsmarknadspolitiska program.

Statskontoret lämnar också förslag till regeringen i syfte att förbättra förutsättningarna för Arbetsförmedlingen att minska riskerna för felaktiga utbetalningar.

8.1 Förbättra kontrollmiljön

Utveckla riskanalyser och kontrollplaner

Den övergripande riskanalysen som Arbetsförmedlingen har gjort på central nivå har ännu inte brutits ned vare sig på arbetsmarknadspolitiska program eller i arbetsmarknadsområden.¹²⁴ Detta innebär att kontrollåtgärderna i verksamheten inte baseras på aktuella och lokala risker för verksamheten.

Statskontoret föreslår att Arbetsförmedlingen snarast påbörjar arbetet med att, med den övergripande riskanalysen som utgångspunkt, ta fram riskanalyser avseende felaktiga utbetalningar för de arbetsmarknadspolitiska programmen. Därefter bör riktade kontrollplaner för de olika programmen baserade på risker tas fram.

Statskontoret föreslår vidare att Arbetsförmedlingens ledning ser till att arbetsmarknadsområdena, med de övergripande analyserna som underlag, arbetar fram lokala riskanalyser och kontrollplaner.

Statskontoret föreslår att uppföljningsområdena för kvalitetsuppföljning genom stickprov baseras på de risker som identifierats på lokal nivå. Risker för felaktiga utbetalningar bör vara ett uppföljningsområde för stickproven.

Ta fram ärendestatistik över fel

Uppgifter över beslut där villkoren enligt regelverket inte är uppfyllda kan vara ett underlag till riskanalyser och även ett led i bedömningen av omfatt-

¹²⁴ Undantaget är lönebidrag där det finns en riskanalys från år 2007.

ningen av felaktiga utbetalningar. Uppgifterna kan i de flesta fall hämtas från myndighetens egna register, men när det gäller skattekrediteringar krävs samkörningar med Skatteverkets register.

Statskontoret föreslår att, som ett underlag till riskanalyserna, Arbetsförmedlingen regelbundet sammanställer ärendestatistik där fel i förhållande till regelverket framgår.

Dokumentera återkrav, polisanmälningar och underrättelser

Uppgifter om återkrav, misstankar om brott och underrättelser mellan myndigheter kan utgöra delar av underlaget till riskbedömningar avseende felaktiga utbetalningar. Statskontoret konstaterar att Arbetsförmedlingen inte systematiskt sammanställer sådana uppgifter.

Statskontoret föreslår att Arbetsförmedlingen regelbundet, till exempel varje månad eller kvartal, gör sammanställningar av återkrav, polisanmälningar och underrättelser.

Detta förslag ligger i linje med regeringsuppdraget till Arbetsförmedlingen och en rad andra myndigheter att samverka i det fortsatta arbetet mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. En del av detta uppdrag avser att ta fram uppgifter om återkrav i förhållande till upptäckta fel och brottanmälningar i förhållande till upptäckta fel och återkrav. En annan del handlar om att redovisa en sammanställning av omfattningen av underrättelser och i vilken mån de har föranlett en åtgärd.¹²⁵

Ta fram en metod för att bedöma omfattningen av felaktiga utbetalningar

Statskontoret konstaterar att Arbetsförmedlingen inte har gjort någon bedömning av omfattningen av felaktiga utbetalningar i kronor där mörkertalet ingår. I samverkansuppdraget avseende arbetet mot felaktiga utbetalningar ingår att bedöma totala felaktiga utbetalningar per välfärdssystem. Detta är ytterligare ett argument för att Arbetsförmedlingen bör påskynda arbetet med att bedöma omfattningen av felaktiga utbetalningar.

Statskontoret föreslår att Arbetsförmedlingen tar fram en metod för att bedöma omfattningen av felaktiga utbetalningar inklusive mörkertal. Statskontoret föreslår att Arbetsförmedlingen inleder detta arbete med att kartlägga befintliga metoder som andra myndigheter, exempelvis Försäkringskassan, har utarbetat.

Inför enhetliga rutiner för återkrav på kontoren

Statskontoret anser att arbetsförmedlingskontoren bör ha enhetliga rutiner för hanteringen av återkrav, för att minimera riskerna att misstag sker och

¹²⁵ Regeringskansliet, Finansdepartementet, 2009-03-05, *Samverkansuppdrag om utveckling av metoder för och redovisning av arbetet mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystem.*

för att alla bidragsmottagare ska behandlas lika. Statskontoret konstaterar att rutinerna på arbetsförmedlingskontoren för att hantera återkrav varierar mellan kontoren.

Statskontoret föreslår att Arbetsförmedlingen tar fram enhetliga rutiner för hantering av återkrav som ska användas på alla kontor.

8.2 Öka regelefterlevnaden

Identifiera drivkrafter att följa regelverk och riktlinjer

Den viktigaste orsaken till felaktiga utbetalningar, enligt både Statskontorets och Arbetsförmedlingens bedömning, är att handläggare inte alltid följer regelverk och riktlinjer. Den primära frågan är hur Arbetsförmedlingens ledning i sin styrning ska kunna skapa drivkrafter för arbetsförmedlarna att i större utsträckning följa regelverk och riktlinjer.

Statskontoret föreslår att Arbetsförmedlingen utreder vilka drivkrafter myndigheten har att följa regelverk och riktlinjer och vilka omständigheter som verkar mot att reglerna tillämpas korrekt.

Utveckla handläggarstöden

För att underlätta för arbetsförmedlarna samt minska risken för felaktiga utbetalningar bör alla handläggarstöd på intranätet ha en gemensam struktur och hålla samma kvalitet oavsett vilket arbetsmarknadspolitiskt program det gäller.

Statskontoret föreslår att Arbetsförmedlingen gör en översyn av handläggarstöden på intranätet för alla arbetsmarknadspolitiska program. Handläggarstödet för lönebidrag kan här utgöra en norm. För alla program bör finnas uppföljningsbara kvalitetskrav.

Utbildning i arbetsmarknadspolitiska program

För lönebidrag finns en särskild utbildning som ger rätt att handlägga lönebidrag. Några motsvarande utbildningar för andra arbetsmarknadspolitiska program och insatser finns inte. Mot bakgrund av granskningen anser Statskontoret anser att det kan finnas behov av särskilda utbildningar även för andra program och insatser.

Statskontoret föreslår att Arbetsförmedlingen, för att identifiera ytterligare behov, gör en översyn av de utbildningar i handläggning och regelverk som finns i dag.

Tydliggör hur de olika faserna i jobb- och utvecklingsgarantin ska hanteras

I förordning (2007:414) om jobb- och utvecklingsgarantin anges bestämmelserna för garantin. I förordning framgår bland annat hur garantin är

uppbyggd och vad de olika faserna ska innehålla för aktiviteter. Statskontorets granskning visar att det finns ett behov av att klargöra hur de olika faserna ska hanteras. Exempelvis förekommer anvisningar till särskilt anställningsstöd efter mycket kort tid i fas 1. Enligt 23§ i förordningen får Arbetsförmedlingen meddela föreskrifter som behövs för verkställigheten av förordning.

Statskontoret föreslår att Arbetsförmedlingen ska utnyttja möjligheten att meddela föreskrifter där myndigheten förtydligar hur de olika faserna (såväl inom som mellan faser) i jobb- och utvecklingsgarantin ska hanteras.

8.3 Se till att ledningen av kontrollarbetet fungerar

Informera sammanhållet på intranätet om intern styrning och kontroll

Statskontoret anser att det är mycket viktigt för arbetet med att integrera intern styrning och kontroll i förmedlingsverksamheten att även chefer på lägre nivåer känner sig informerade om och delaktiga i huvudkontorets arbete. Detta är också en förutsättning för att de ska kunna ta sitt ansvar att i sin tur informera sina medarbetare. Statskontorets granskning visar att det finns brister i informationsflödet inom Arbetsförmedlingen.

Statskontoret föreslår att en sammanhållen information om huvudkontorets riktlinjer för och arbete med intern styrning och kontroll tas fram och läggs ut på Arbetsförmedlingens intranät.

Förtydliga arbetsmarknadsområdeschefernas ansvar

Statskontorets granskning visar att arbetsmarknadsområdescheferna är betydligt mer informerade om huvudkontorets arbete med riskanalyser och kontrollplaner än arbetsförmedlingschefer och sektionschefer.

Statskontorets föreslår att arbetsmarknadsområdeschefernas ansvar för att förmedla vidare den information de får från huvudkontoret förtydligas.

Intensifiera utbildningsinsatser om intern styrning och kontroll

Enligt Statskontorets enkätundersökning har fyra av tio chefer inte fått någon utbildning om intern styrning och kontroll. Det finns dessutom betydande regionala skillnader mellan marknadsområdena. Statskontoret anser att myndigheten bör säkerställa att alla chefer i förmedlingsverksamheten har samma förutsättningar att ta sitt ansvar för den interna styrningen och kontrollen.

Statskontoret föreslår att Arbetsförmedlingen intensifierar sin satsning för att öka kompetensen om intern styrning och kontroll hos cheferna. Ett särskilt arbete bör inledas för att identifiera, analysera och undanröja de regionala skillnaderna.

Tydliggör ansvaret för stöd till cheferna i intern styrning och kontroll

Ansvarsfördelningen för hur cheferna i förmedlingsverksamheten ska få stöd i arbetet med intern styrning och kontroll är otydlig och riskerar lokalt att vara personberoende.

Statskontoret föreslår att Arbetsförmedlingen gör en översyn av uppdragen till Controllerenheten och verksamhetssamordnarna för att tydliggöra hur ansvarsfördelningen för stödet till cheferna i intern styrning och kontroll ska se ut. I översynen bör det även konkretiseras vilken form av stöd cheferna ska kunna få.

8.4 Särskilda förslag till Arbetsförmedlingen avseende de fyra granskade stöden

Utveckla handläggargstöden

Underlaget till Statskontorets övergripande förslag om att utveckla handläggargstöden på intranätet kommer från granskningen av handläggningen av aktivitetsstöd, särskilt anställningsstöd, lönebidrag och nystartsjobb.

Statskontoret föreslår därför att handläggargstöden avseende aktivitetsstöd, särskilt anställningsstöd och nystartsjobb förtydligas och att uppföljningsbara kvalitetskrav införs.

Utveckla nya rapporteringsrutiner för närvaroförsäkringen

Oavsiktliga fel uppstår då deltagare i arbetsmarknadspolitiska program ska fylla i blanketten för närvaroförsäkringen. Statskontorets undersökningar visar att nuvarande blankett är utformad att innehålla uppgifter som ska fyllas i enligt olika principer. Detta medför att blanketten upplevs som krånglig att fylla i. Konsekvensen är att det finns en risk för felaktiga utbetalningar av aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning.

Statskontoret föreslår att Arbetsförmedlingen i samråd med Försäkringskassan tar fram en ny blankett för närvaroförsäkringen vid deltagande i arbetsmarknadspolitiska program där aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning lämnas.

8.5 Förslag riktade till regeringen

Förhandsinformation om regelförändringar

Regelverket för nya arbetsmarknadspolitiska program har under senare år varit föremål för återkommande förordningsförändringar. I vissa fall har berörda myndigheter haft ett begränsat tidsutrymme för att utveckla och anpassa tekniska lösningar, göra regeltolkningar och informera personalen. Arbetet för att förhindra felaktiga utbetalningar underlättas av att berörda myndigheter hinner kvalitetssäkra information, aktuella IT-system innan regelförändringarna träder i kraft.

Statskontorets förslår att regeringen – så långt det är möjligt – i god tid ger Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och arbetslöshetskassorna information om förordnings- eller andra förändringar som påverkar deras verksamhet.

Översyn av regelverket utifrån syftet att underlätta intern styrning och kontroll för att förhindra felaktiga utbetalningar

Regelverket för arbetsmarknadspolitiska program förändras kontinuerligt för att anpassas till förändrade behov. Regelverket är också ett uttryck för statsmakternas ambition att säkerställa resurser för vissa utpekade grupper av arbetssökande. Vissa arbetsmarknadspolitiska program är öppna för i princip alla arbetssökande givet att det är arbetsmarknadspolitiskt motiverat. Andra arbetsmarknadspolitiska program ställer upp flera villkor om till vem och under vilka förhållanden en anvisning får ske. Regelverket tenderar därmed att bli krångligt, svåröverskådligt och svårt att tillämpa.

Regelverket är i första hand utformat för att ge en hög träffsäkerhet i de arbetsmarknadspolitiska programmen i allmänhet och leda till en hög verkningegrad i arbetsmarknadspolitiken i synnerhet. Trots det behöver man ändå med jämna mellanrum göra en översyn av de arbetsmarknadspolitiska programmen med avseende på struktur, ändamålsenlighet och inre logik. En annan aspekt är i vilken utsträckning utformningen av regelverket för de arbetsmarknadspolitiska programmen underlättar intern styrning och kontroll för att förhindra felaktiga utbetalningar.

Statskontorets förslår att regeringen överväger att genomföra en översyn av regelverket för de arbetsmarknadspolitiska programmen i syfte att underlätta intern styrning och kontroll för att förhindra felaktiga utbetalningar.

Statskontorets uppdrag



Regeringsbeslut 2

2008-02-14

Fi2008/1294 (delvis)

Finansdepartementet

Till avd.....	2
Kontakt med.....	
Beslut.....	Gd
Datum.....	080312
Sign.....	PJ

Statskontoret
Box 8110
104 20 Stockholm

STATSKONTORET	
Registrator	
Ink. 2008 -03- 12	
Dnr. 2008/32-5	

Uppdrag till Statskontoret att granska Arbetsförmedlingens kontrollarbete med att förhindra felaktiga utbetalningar

I bilaga

Regeringen uppdrar åt Statskontoret att granska Arbetsförmedlingens kontrollarbete med att förhindra felaktiga utbetalningar.


Statskontoret ska följa den uppdragsbeskrivning som framgår av *bilagan*.

Arbetsförmedlingen, Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen, Försäkringskassan, Centrala studiestödsnämnden och Skatteverket ska bistå Statskontoret vid genomförandet av uppdraget.

En lägesrapport ska lämnas senast den 31 oktober 2008.

Uppdraget ska slutredovisas senast den 1 augusti 2009.

På regeringens vägnar



Anders Borg



Thomas Küchen

Kopia till

Socialdepartementet/SF
Finansdepartementet/BA
Utbildningsdepartementet/SV
Arbetsmarknadsdepartementet/A
Försäkringskassan
Skatteverket
Centrala studiestödsnämnden
Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen
Arbetsförmedlingen

Postadress
103 33 Stockholm

Telefonväxel
08-405 10 00

E-post: registrator@finance.ministry.se

Besöksadress
Drottninggatan 21

Telefax
08-21 73 86

Telex
117 41 FINANS S

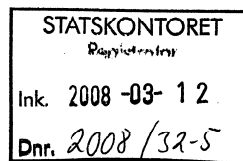


REGERINGSKANSLIET

Bilaga till regerings-
beslut
2008-02-14, nr 2

Finansdepartementet

Budgetavdelningen



Uppdrag till Statskontoret att granska Arbetsförmedlingens kontrollarbete med att förhindra felaktiga utbetalningar

Sammanfattning

Statskontoret ska inledningsvis beskriva hur den interna styrningen och kontrollen vid Arbetsförmedlingen är utformad med avseende på arbetet mot felaktiga utbetalningar, samt hur den samspelar med berörda myndigheter och organisationer. Skillnader i den interna styrningen och kontrollen av olika arbetsmarknadspolitiska insatser ska särskilt uppmärksammas.

Statskontoret ska bl.a. granska och bedöma den interna styrningen och kontrollen vid Arbetsförmedlingen, dvs. styrning, organisation, rutiner, incitament, riskhantering m.m. Därtill ska Statskontoret granska och bedöma hur Arbetsförmedlingen arbetar med kontrollen av lönebidrag, särskilt anställningsstöd, aktivitetsstöd och utvecklingsersättning, men även nystartsjobben utifrån förekomst av, eller risk för, felaktiga utbetalningar.

Statskontoret ska lämna förslag till hur och i vilka avseenden den interna styrningen och kontrollen vid Arbetsförmedlingen bör stärkas med avseende på åtgärder mot felaktiga utbetalningar (vilket bl.a. innefattar utformning av incitament till kontrollåtgärder), men även till hur kontrollen gällande lönebidrag, särskilt anställningsstöd och aktivitetsstöd samt utvecklingsersättning kan stärkas. Därtill ska förslag lämnas till hur kontrollen gällande nystartsjobb kan stärkas. En bedömning ska dessutom göras av omfattningen av felaktiga utbetalningar gällande nystartsjobben.

Uppdraget ska slutredovisas senast den 1 augusti 2009.

Bakgrund

Åtgärder mot felaktiga utbetalningar

I Sverige utbetalades under 2006 totalt 520 miljarder kronor från närmare 60 trygghetssystem. En grundläggande förutsättning för att systemens funktion ska kunna upprätthållas och för allmänhetens tilltro till dessa är att utbetalning bara sker till dem som är berättigade till ersättningar och bidrag. Regeringen är angelägen om att värna trygghetssystemens legitimitet. Regeringen har därför inlett ett arbete som syftar till att minimera förekomsten av felaktiga utbetalningar.

Delegationen mot felaktiga utbetalningar publicerade våren 2007 en rapport där flera orsaker till felaktiga utbetalningar från trygghetssystemen påtalats (Varför blir det fel? Orsaker till felaktiga utbetalningar från trygghetssystemen. Rapport 5, maj 2007). Av rapporten framgår bl.a. att utformningen av trygghetssystemen i begränsad omfattning har beaktat behovet av att underlätta kontroll och hindra felaktiga utbetalningar.

Därtill har delegationen nyligen i en särskild rapport redovisat omfattningen av de felaktiga utbetalningarna från trygghetssystemen (Vad kostar felen? Omfattning av felaktiga utbetalningar från trygghetssystemen. Rapport 7, november 2007). De felaktiga utbetalningarna uppskattas till 18–20 miljarder kronor per år (2–5 %), vilket är i nivå med vad som uppskattas i andra länder, exempelvis Danmark och Storbritannien.

I budgetpropositionen för 2008 aviserar regeringen ett antal åtgärder som syftar till att minska förekomsten av överutnyttjande och bidragsbrott. Det avser bl.a.

- ökad kontroll vid uttag av tillfällig föräldrapenning,
- utökat elektroniskt informationsutbyte,
- översyn av nuvarande regelverk avseende,
 - beräkningsgrund för inkomst,
 - tydliga gränser för upphörande eller omprövning av ersättning,
 - förbättrad folkbokföring, och
 - tydligare bestämmelser om återkrav.

I budgetpropositionen för 2008 aviserade regeringen dessutom ytterligare uppdrag inom ramen för arbetet med att minska de felaktiga utbetalningarna från trygghetssystemen. Det avser bl.a. en genomgång av vilka drivkrafter myndigheterna har att genomföra kontrollåtgärder och vilka omständigheter som verkar mot detta, en översyn av nystartsjobb utifrån förekomst av, eller risk för, felaktiga utbetalningar samt genomförandet av en internationell jämförelse beträffande utbetalning av bidrag och inkomststättningar i andra länder och hur kontrollarbetet är organiserat.

Slutligen aviserades en granskning av den interna styrningen och kontrollen vid Försäkringskassan och att regeringen avser att göra liknande granskningar vid övriga utbetalande myndigheter.

Därtill har regeringen i december 2007 beslutat kommittédirektiven Bidragsspärr (dir. 2007:176) respektive Enhetligare regler om återkrav (dir. 2007:177) samt i januari 2008 beslutat propositionen Underrättelseskylighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen (prop. 2007/08:48).

Granskning av intern styrning och kontroll vid Försäkringskassan

Regeringen har givit Statskontoret i uppdrag att stödja regeringen i arbetet med att följa Försäkringskassans fortsatta utvecklingsarbete under 2008 (regeringsbeslut 2007-11-15, S2007/9789/SF). Arbetet ska utgå från regeringens övergripande mål för administrationen av socialförsäkringen. Arbetet har ett särskilt fokus på Försäkringskassans interna styrning och kontroll samt arbetet mot brott mot socialförsäkringen och felaktigheter.

Statskontoret ska redovisa sitt arbete senast den 31 december 2008.

Uppdrag att granska Arbetsförmedlingens kontrollarbete med att förhindra felaktiga utbetalningar

Uppdragets omfattning och inriktning

Inledning

Myndigheterna kan själva i stor utsträckning påverka omfattningen av felaktiga utbetalningar genom att utveckla strategier och rutiner för kvalitetsarbete, riskanalys och kontrollverksamhet.

Beskrivning

Statskontoret ska inledningsvis beskriva hur den interna styrningen och kontrollen vid Arbetsförmedlingen är utformad med avseende på felaktiga utbetalningar, samt hur den samspelar med berörda myndigheter och organisationer. Skillnader i den interna styrningen och kontrollen av olika arbetsmarknadspolitiska insatser ska särskilt uppmärksammas.

Analys och bedömning

Vidare ska Statskontoret:

- Granska och bedöma den interna styrningen och kontrollen vid Arbetsförmedlingen, dvs. styrning, organisation, rutiner, incitament, riskhantering m.m.

- Granska och bedöma hur Arbetsförmedlingen arbetar med kontrollen av lönebidrag, särskilt anställningsstöd, aktivitetsstöd och utvecklingsersättning.
- Granska och bedöma åtgärden nystartsjobb utifrån förekomst av, eller risk för, felaktiga utbetalningar.
- Jämföra Arbetsförmedlingens arbete med intern styrning och kontroll med motsvarande arbete hos myndigheter inom arbetsmarknadsområdet i några jämförbara länder.

Granskningen och bedömningen enligt ovanstående ska även omfatta den samverkan som sker med övriga berörda myndigheter och organisationer.

Förslag

Statskontoret ska lämna förslag till:

- Hur och i vilka avseenden den interna styrningen och kontrollen vid Arbetsförmedlingen bör stärkas med avseende på felaktiga utbetalningar (vilket bl.a. innefattar utformning av incitament till kontrollåtgärder).
- Hur den interna styrningen och kontrollen beträffande lönebidrag, särskilt anställningsstöd, aktivitetsstöd och utvecklingsersättning bör stärkas.
- Hur den interna styrningen och kontrollen beträffande nystartsjobb bör stärkas.
- Vidare ska en bedömning göras av omfattningen av felaktiga utbetalningar beträffande nystartsjobben.

Eventuella behov av författningsändringar ska identifieras och därvid ska så långt som möjligt sådana förslag lämnas.

Genomförandet av uppdraget m.m.

En lägesrapport ska lämnas senast den 31 oktober 2008. En slutredovisning ska lämnas senast den 1 augusti 2009.

Arbetsförmedlingen och Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen, Försäkringskassan, Centrala studiestödsnämnden och Skatteverket ska bistå med de uppgifter som behövs för att Statskontoret ska kunna fullfölja uppdraget.

Enkäter till Arbetsförmedlingen – teknisk beskrivning och bortfallsanalys

Underlaget för analysen av webbenkäten består dels av enkätsvar och dels av bakgrundsuppgifter från Arbetsförmedlingens personalregister.¹²⁶ I målpopulationen ingår anställda på Arbetsförmedlingen som enligt personalregistret arbetar som arbetsförmedlare¹²⁷ eller som chefer på lokal eller regional nivå (chef för arbetsmarknadsområde, arbetsförmedlingschef eller sektionschef). Beroende på löpande förändringar i personalregistret kan personer som inte tillhör målpopulationen ha kommit med i urvalet.

Enkät till chefer

Enkäten till cheferna var en totalundersökning. Övertäckningen består av personer som på den första frågan angav att de inte (längre) arbetade som chefer eller vars mailadress inte var aktuell, vilket tolkas som att de har slutat på Arbetsförmedlingen. Bortfallet utgörs av personer som har valt att inte svara eller varit förhindrade att svara (sjukskrivning eller semester).

Bruttopopulation	365
Övertäckning	12
Nettopopulation	353
Bortfall	69
Enkätsvar	284
Svarsfrekvens	80 %

Enkät till arbetsförmedlare

Ur bruttopopulationen har 1 500 handläggare dragits med hjälp av ett stratifierat urval. Urvalet är stratifierat efter de fyra arbetsmarknadsområdena nord, syd, öst och väst. Syftet med stratifieringen är att få en bättre precision i resultaten i viktiga redovisningsgrupper. Övertäckningen består av personer som på den första frågan angav att inte arbetade som arbetsförmedlare eller vars e-postadress inte var aktuell. Bortfallet utgörs av personer som har valt att inte svara, varit förhindrade att svara (sjukskrivning eller semester) och i några fall där svaranden uppgett att de visserligen arbetar som arbetsförmedlare, men att de inte handlägger några ekonomiska beslut.

¹²⁶ De uppgifter som har använts från Arbetsförmedlingens personalregister är organisations- och funktionstillhörighet.

¹²⁷ Handläggare som arbetar på Af Kundtjänst är exkluderade ur målpopulationen eftersom de inte fattar beslut om arbetsmarknadspolitiska program.

Bruttopopulation	5 540
Ej med i urvalet	4 040
Bruttourval	1 499 <i>(en dubblett borttagen)</i>
Övertäckning	100
Nettourval	1 399
Bortfall	306
Enkätsvar	1 093
<i>Svarsfrekvens</i>	<i>78 %</i>

Bortfallsanalys

Bortfallet i chefsenkäten var relativt liten och därtill jämnt fördelad i bakgrundsvariablerna. En liten skillnad kan noteras vad gäller svarsfrekvensen bland amo-chefer respektive sektionschefer, där de senare svarade i lägre utsträckning än de förstnämnda. En jämnare svarsfrekvens dessa chefsgrupper i mellan, hade gett ökad tyngd i sektionschefernas svar, men hade inte påverkat de övergripande resultaten i hela chefsgruppen.

Bakgrundsvariabler – chefsenkäten

	Antal svar	Andel svar	Antal bortfall	Andel bortfall
Totalt	284	80 %	69	20 %
Marknadsområde				
Syd	67	78 %	19	22 %
Väst	73	79 %	19	21 %
Öst	98	82 %	21	18 %
Nord	46	82 %	10	18 %
Chefer				
Amo-chefer	94	85 %	17	15 %
Af-chefer	56	80 %	14	20 %
Sektionschefer	134	78 %	38	22 %
Kön				
Kvinnor	147	80 %	36	20 %
Män	137	81 %	33	19 %

Svarsfrekvensen i enkäten till arbetsförmedlare var också genomgående hög, även om vissa skillnader kan noteras på marknadsområdesnivå. Arbetsförmedlarna i marknadsområde syd och i viss mån även nord, svarade i lägre utsträckning än arbetsförmedlarna i marknadsområde väst och öst. Enkätsvaren antyder att arbetsförmedlarna i syd och nord generellt sett har mera kunskaper och fäster större uppmärksamhet i frågor som berör intern styrning och kontroll än arbetsförmedlarna i väst och öst. Då enkätresultaten är viktade efter såväl population, urval som svarande har hänsyn tagits till bortfallet. Att inkludera svarandeandelen i vikten innebär ett antagande om att arbetsförmedlare tillhörande bortfallet hade svarat på samma sätt som de svarande. Det är emellertid inte uteslutet att de arbetsförmedlare som avstod från att svara i marknadsområde syd och nord inte hade lika positiv inställning till enkätfrågorna som de svarande i samma marknadsområde. Analysen av enkätsvaren behandlas dock på en övergripande nivå, varför bedöm-

ningen är att avvikelserna i svarsfrekvensen på marknadsområdesnivå inte har påverkat slutsatserna i sin helhet.

Bakgrundsvariabler – arbetsförmedlare

	<i>Antal svar</i>	<i>Andel svar</i>	<i>Antal bortfall</i>	<i>Andel bortfall</i>
Totalt	1 093	78 %	306	22 %
Marknadsområde				
Syd	259	74 %	92	26 %
Väst	308	82 %	66	18 %
Öst	288	79 %	76	21 %
Nord	238	77 %	72	23 %
Kön				
Kvinnor	673	76 %	212	24 %
Män	420	82 %	94	18 %

Tabeller med svarsfrekvenser – enkät till chefer

Enkäten besvarades av totalt 284 chefer. Tabellerna redovisar svarsfrekvensen i antal och andel svar för respektive intervjufråga fördelat på chefsnivå. Svaren på fråga 1 redovisas inte eftersom den är en kontrollfråga för att säkerställa att den svarande arbetar som chef.

I vissa enkätfrågor har den svarande uppmanats att ta ställning till olika påståenden, från värde 1 (instämmer inte alls) till 5 (instämmer helt). I rapporten har svar med värde 4 och 5 tolkats som att den svarande instämmer i påståendet.

2. Hur länge har du arbetat som chef?

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Mindre än 1 år	4 4,3%	0 0,0%	10 7,5%	14 4,9%
1-5 år	33 35,1%	3 5,4%	82 61,2%	118 41,5%
6-10 år	15 16,0%	21 37,5%	27 20,1%	63 22,2%
Mer än 10 år	42 44,7%	32 57,1%	15 11,2%	89 31,3%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

3. Ta ställning till följande påståenden ...

Mitt ansvar i Arbetsförmedlingens organisation är tydligt

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	1 1,1%	1 1,8%	1 0,7%	3 1,1%
2	5 5,3%	2 3,6%	8 6,0%	15 5,3%
3	20 21,3%	7 12,5%	23 17,2%	50 17,6%
4	37 39,4%	17 30,4%	62 46,3%	116 40,8%
5 (Instämmer helt)	31 33,0%	29 51,8%	40 29,9%	100 35,2%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Jag får tillräckligt stöd i mitt arbete av min närmaste chef

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	3 3,2%	0 0,0%	3 2,2%	6 2,1%
2	10 10,6%	5 8,9%	14 10,4%	29 10,2%
3	19 20,2%	9 16,1%	22 16,4%	50 17,6%
4	32 34,0%	27 48,2%	55 41,0%	114 40,1%
5 (Instämmer helt)	30 31,9%	15 26,8%	40 29,9%	85 29,9%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Ansvarsfördelningen mellan cheferna i mitt marknadsområde är tydlig

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	3 3,2%	0 0,0%	2 1,5%	5 1,8%
2	8 8,5%	3 5,4%	19 14,2%	30 10,6%
3	23 24,5%	5 8,9%	39 29,1%	67 23,6%
4	25 26,6%	23 41,1%	51 38,1%	99 34,9%
5 (Instämmer helt)	31 33,0%	21 37,5%	19 14,2%	71 25,0%
Ingen uppfattning	4 4,3%	4 7,1%	4 3,0%	12 4,2%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Mina kontakter med chefer på högre nivå i marknadsområdet fungerar bra

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	7 7,4%	2 3,6%	2 1,5%	11 3,9%
2	15 16,0%	2 3,6%	16 11,9%	33 11,6%
3	20 21,3%	5 8,9%	34 25,4%	59 20,8%
4	19 20,2%	18 32,1%	42 31,3%	79 27,8%
5 (Instämmer helt)	28 29,8%	25 44,6%	30 22,4%	83 29,2%
Ingen uppfattning	5 5,3%	4 7,1%	10 7,5%	19 6,7%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Mina kontakter med huvudkontoret fungerar bra

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	14 14,9%	3 5,4%	8 6,0%	25 8,8%
2	21 22,3%	5 8,9%	28 20,9%	54 19,0%
3	28 29,8%	15 26,8%	39 29,1%	82 28,9%
4	10 10,6%	20 35,7%	16 11,9%	46 16,2%
5 (Instämmer helt)	6 6,4%	10 17,9%	3 2,2%	19 6,7%
Ingen uppfattning	15 16,0%	3 5,4%	40 29,9%	58 20,4%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Informationsflödet inom Arbetsförmedlingen fungerar bra

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	15 16,0%	6 10,7%	10 7,5%	31 10,9%
2	30 31,9%	17 30,4%	51 38,1%	98 34,5%
3	32 34,0%	20 35,7%	45 33,6%	97 34,2%
4	15 16,0%	11 19,6%	23 17,2%	49 17,3%
5 (Instämmer helt)	2 2,1%	2 3,6%	4 3,0%	8 2,8%
Ingen uppfattning	0 ,0%	0 ,0%	1 ,7%	1 ,4%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

4. Har du deltagit i kompetensutveckling de senaste två åren?

Flera alternativ kan anges

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Ja, chefsutbildning	45 47,9%	24 42,9%	94 70,1%	163 57,4%
Ja, regelverket för arbetsmarknadspolitiska program	22 23,4%	17 30,4%	24 17,9%	63 22,2%
Ja, i AIS	3 3,2%	2 3,6%	4 3,0%	9 3,2%
Ja, annan utbildning	46 48,9%	35 62,5%	55 41,0%	136 47,9%
Nej	17 18,1%	11 19,6%	7 5,2%	35 12,3%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

5. Ta ställning till följande påståenden ...

Jag har den kompetens jag behöver för mitt arbete som chef

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
2	0 .0%	0 .0%	1 .7%	1 .4%
3	8 8,5%	1 1,8%	22 16,4%	31 10,9%
4	58 61,7%	32 57,1%	95 70,9%	185 65,1%
5 (Instämmer helt)	28 29,8%	23 41,1%	16 11,9%	67 23,6%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Jag har möjlighet att få den kompetensutveckling jag behöver

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
2	5 5,3%	1 1,8%	6 4,5%	12 4,2%
3	14 14,9%	9 16,1%	23 17,2%	46 16,2%
4	44 46,8%	22 39,3%	71 53,0%	137 48,2%
5 (Instämmer helt)	31 33,0%	24 42,9%	33 24,6%	88 31,0%
Ingen uppfattning	0 .0%	0 .0%	1 .7%	1 .4%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Grundutbildningen för handläggare är tillräcklig

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	1 1,1%	1 1,8%	4 3,0%	6 2,1%
2	4 4,3%	6 10,7%	10 7,5%	20 7,0%
3	18 19,1%	6 10,7%	27 20,1%	51 18,0%
4	41 43,6%	28 50,0%	61 45,5%	130 45,8%
5 (Instämmer helt)	21 22,3%	14 25,0%	21 15,7%	56 19,7%
Ingen uppfattning	9 9,6%	1 1,8%	11 8,2%	21 7,4%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Vidareutbildning för handläggare är tillräcklig

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	0 0,0%	1 1,8%	5 3,7%	6 2,1%
2	6 6,4%	6 10,7%	13 9,7%	25 8,8%
3	25 26,6%	17 30,4%	36 26,9%	78 27,5%
4	42 44,7%	25 44,6%	55 41,0%	122 43,0%
5 (Instämmer helt)	18 19,1%	7 12,5%	21 15,7%	46 16,2%
Ingen uppfattning	3 3,2%	0 0,0%	4 3,0%	7 2,5%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Mina medarbetare har tillräcklig kunskap om de olika regelverken för handläggningen

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	0 0,0%	0 0,0%	1 0,7%	1 0,4%
2	2 2,1%	5 8,9%	7 5,2%	14 4,9%
3	23 24,5%	15 26,8%	50 37,3%	88 31,0%
4	61 64,9%	33 58,9%	69 51,5%	163 57,4%
5 (Instämmer helt)	8 8,5%	3 5,4%	7 5,2%	18 6,3%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Liknande utbildning som den för lönebidrag skulle behövas för andra program

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	1 1,1%	1 1,8%	1 0,7%	3 1,1%
2	5 5,3%	3 5,4%	6 4,5%	14 4,9%
3	15 16,0%	15 26,8%	22 16,4%	52 18,3%
4	40 42,6%	16 28,6%	52 38,8%	108 38,0%
5 (Instämmer helt)	30 31,9%	20 35,7%	51 38,1%	101 35,6%
Ingen uppfattning	3 3,2%	1 1,8%	2 1,5%	6 2,1%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

6. Ta ställning till om följande regelverk och stöd ger dig bra hjälp i ditt arbete

Förordningstexter

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
2	3 3,2%	1 1,8%	2 1,5%	6 2,1%
3	25 26,6%	7 12,5%	36 26,9%	68 23,9%
4	45 47,9%	26 46,4%	69 51,5%	140 49,3%
5 (Instämmer helt)	21 22,3%	22 39,3%	27 20,1%	70 24,6%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Arbetsförmedlingens administrativa föreskrifter

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
2	2 2,1%	2 3,6%	5 3,7%	9 3,2%
3	32 34,0%	14 25,0%	41 30,6%	87 30,6%
4	47 50,0%	24 42,9%	70 52,2%	141 49,6%
5 (Instämmer helt)	13 13,8%	15 26,8%	18 13,4%	46 16,2%
Ingen uppfattning	0 ,0%	1 1,8%	0 ,0%	1 ,4%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Arbetsförmedlingens föreskrifter

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
2	1 1,1%	1 1,8%	6 4,5%	8 2,8%
3	27 28,7%	14 25,0%	39 29,1%	80 28,2%
4	53 56,4%	25 44,6%	68 50,7%	146 51,4%
5 (Instämmer helt)	12 12,8%	16 28,6%	21 15,7%	49 17,3%
Ingen uppfattning	1 1,1%	0 ,0%	0 ,0%	1 ,4%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Allmänna råd

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
2	3 3,2%	2 3,6%	11 8,2%	16 5,6%
3	28 29,8%	18 32,1%	44 32,8%	90 31,7%
4	54 57,4%	26 46,4%	59 44,0%	139 48,9%
5 (Instämmer helt)	8 8,5%	9 16,1%	19 14,2%	36 12,7%
Ingen uppfattning	1 1,1%	1 1,8%	1 ,7%	3 1,1%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Riktlinjer/handläggarsöd på Vis

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	1 1,1%	1 1,8%	1 ,7%	3 1,1%
2	4 4,3%	3 5,4%	9 6,7%	16 5,6%
3	20 21,3%	12 21,4%	30 22,4%	62 21,8%
4	51 54,3%	29 51,8%	66 49,3%	146 51,4%
5 (Instämmer helt)	18 19,1%	10 17,9%	27 20,1%	55 19,4%
Ingen uppfattning	0 ,0%	1 1,8%	1 ,7%	2 ,7%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Stöd från chefskollegor

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
2	8 8,5%	1 1,8%	6 4,5%	15 5,3%
3	26 27,7%	12 21,4%	26 19,4%	64 22,5%
4	41 43,6%	32 57,1%	73 54,5%	146 51,4%
5 (Instämmer helt)	19 20,2%	11 19,6%	29 21,6%	59 20,8%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Stöd från verksamhetssamordnare

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	5 5,3%	2 3,6%	2 1,5%	9 3,2%
2	11 11,7%	0 ,0%	12 9,0%	23 8,1%
3	22 23,4%	8 14,3%	35 26,1%	65 22,9%
4	34 36,2%	22 39,3%	51 38,1%	107 37,7%
5 (Instämmer helt)	22 23,4%	24 42,9%	32 23,9%	78 27,5%
Ingen uppfattning	0 ,0%	0 ,0%	2 1,5%	2 ,7%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Stöd från Af-rådgivning

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	1 1,1%	2 3,6%	0 ,0%	3 1,1%
2	4 4,3%	5 8,9%	9 6,7%	18 6,3%
3	20 21,3%	17 30,4%	35 26,1%	72 25,4%
4	42 44,7%	19 33,9%	51 38,1%	112 39,4%
5 (Instämmer helt)	25 26,6%	12 21,4%	39 29,1%	76 26,8%
Ingen uppfattning	2 2,1%	1 1,8%	0 ,0%	3 1,1%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Beslutsstöd i AIS

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	0 ,0%	2 3,6%	2 1,5%	4 1,4%
2	8 8,5%	2 3,6%	18 13,4%	28 9,9%
3	42 44,7%	17 30,4%	43 32,1%	102 35,9%
4	30 31,9%	17 30,4%	47 35,1%	94 33,1%
5 (Instämmer helt)	7 7,4%	6 10,7%	9 6,7%	22 7,7%
Ingen uppfattning	7 7,4%	12 21,4%	15 11,2%	34 12,0%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

7. Borde någon eller några av de mjuka spärrarna i AIS bytas ut till hårda för att motverka felaktiga registreringar som kan leda till felaktiga utbetalningar?

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Ja	52 55,3%	30 53,6%	71 53,0%	153 53,9%
Nej	28 29,8%	10 17,9%	33 24,6%	71 25,0%
Ingen uppfattning	14 14,9%	16 28,6%	30 22,4%	60 21,1%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

8. Vilka incitament finns för handläggarna att följa riktlinjerna i handläggarsstöden på Vis?

Det är självklart på det här kontoret att man ska följa riktlinjerna

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
2	0 ,0%	0 ,0%	2 1,5%	2 ,7%
3	7 7,4%	2 3,6%	16 11,9%	25 8,8%
4	39 41,5%	20 35,7%	73 54,5%	132 46,5%
5 (Instämmer helt)	48 51,1%	33 58,9%	41 30,6%	122 43,0%
Ingen uppfattning	0 ,0%	1 1,8%	2 1,5%	3 1,1%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Handläggarna vill göra rätt

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
3	0 ,0%	1 1,8%	3 2,2%	4 1,4%
4	21 22,3%	13 23,2%	51 38,1%	85 29,9%
5 (Instämmer helt)	73 77,7%	42 75,0%	80 59,7%	195 68,7%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Handläggarna får återkoppling på sin handläggning från närmaste chef

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
2	0 ,0%	1 1,8%	3 2,2%	4 1,4%
3	10 10,6%	4 7,1%	22 16,4%	36 12,7%
4	43 45,7%	28 50,0%	80 59,7%	151 53,2%
5 (Instämmer helt)	41 43,6%	23 41,1%	29 21,6%	93 32,7%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Löneutveckling

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	1 1,1%	0 ,0%	3 2,2%	4 1,4%
2	1 1,1%	2 3,6%	8 6,0%	11 3,9%
3	22 23,4%	11 19,6%	35 26,1%	68 23,9%
4	45 47,9%	33 58,9%	71 53,0%	149 52,5%
5 (Instämmer helt)	22 23,4%	9 16,1%	14 10,4%	45 15,8%
Ingen uppfattning	3 3,2%	1 1,8%	3 2,2%	7 2,5%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Karriärutveckling

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	0 ,0%	1 1,8%	9 6,7%	10 3,5%
2	9 9,6%	2 3,6%	13 9,7%	24 8,5%
3	36 38,3%	20 35,7%	43 32,1%	99 34,9%
4	30 31,9%	22 39,3%	55 41,0%	107 37,7%
5 (Instämmer helt)	14 14,9%	8 14,3%	8 6,0%	30 10,6%
Ingen uppfattning	5 5,3%	3 5,4%	6 4,5%	14 4,9%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

9. Finns det andra incitament för att följa riktlinjerna i handläggarstöden på Vis?

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Nej	61 64,9%	30 53,6%	101 75,4%	192 67,6%
Ja, vänligen specificera	33 35,1%	26 46,4%	33 24,6%	92 32,4%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

10. Riktlinjerna utgör ibland ett hinder för att få ut personer i arbete

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	4 4,3%	4 7,1%	11 8,2%	19 6,7%
2	17 18,1%	9 16,1%	23 17,2%	49 17,3%
3	27 28,7%	15 26,8%	37 27,6%	79 27,8%
4	27 28,7%	19 33,9%	36 26,9%	82 28,9%
5 (Instämmer helt)	17 18,1%	4 7,1%	23 17,2%	44 15,5%
Ingen uppfattning	2 2,1%	5 8,9%	3 2,2%	10 3,5%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

11. Känner du till att det finns en förordning om intern styrning och kontroll inom staten?

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Ja	91 96,8%	54 96,4%	125 93,3%	270 95,1%
Nej	3 3,2%	2 3,6%	9 6,7%	14 4,9%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

12. Hur fick du information om förordningen om intern styrning och kontroll?

Flera alternativ kan anges (Besvaras endast av dem som svarat "Ja" på fråga 11)

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Från min chef	28 30,8%	21 38,9%	32 25,6%	81 30,0%
På ett chefsmöte/planeringsdag	35 38,5%	33 61,1%	43 34,4%	111 41,1%
Från Controllerenheten	47 51,6%	47 87,0%	81 64,8%	175 64,8%
Från andra kollegor	3 3,3%	2 3,7%	12 9,6%	17 6,3%
Information på Vis	41 45,1%	24 44,4%	44 35,2%	109 40,4%
Annat sätt, vänligen specificera ...	12 13,2%	4 7,4%	31 24,8%	47 17,4%
Total	91 100,0%	54 100,0%	125 100,0%	270 100,0%

13. Känner du till att det finns administrativa föreskrifter för intern styrning och kontroll?

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Ja	89 94,7%	51 91,1%	121 90,3%	261 91,9%
Nej	5 5,3%	5 8,9%	13 9,7%	23 8,1%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

14. Hur fick du information om de administrativa föreskrifterna?**Flera alternativ kan anges (Besvaras endast av dem som svarat "Ja" på fråga 13)**

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Från min chef	19 21,3%	15 29,4%	32 26,4%	66 25,3%
På ett chefsmöte/planeringsdag	33 37,1%	25 49,0%	38 31,4%	96 36,8%
Från Controllerenheten	45 50,6%	47 92,2%	68 56,2%	160 61,3%
Från andra kollegor	4 4,5%	1 2,0%	10 8,3%	15 5,7%
Information på Vis	48 53,9%	20 39,2%	51 42,1%	119 45,6%
Annat sätt, vänligen specificera	8 9,0%	4 7,8%	24 19,8%	36 13,8%
Total	89 100,0%	51 100,0%	121 100,0%	261 100,0%

15. Har du fått utbildning om intern styrning och kontroll under 2008/09?

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Ja	48 51,1%	38 67,9%	84 62,7%	170 59,9%
Nej	46 48,9%	18 32,1%	50 37,3%	114 40,1%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

16. Har ditt kontor börjat med de stickprov som kan användas för att följa upp kvaliteten i handläggningen?

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Ja	93 98,9%	56 100,0%	132 98,5%	281 98,9%
Nej	1 1,1%	0 ,0%	2 1,5%	3 1,1%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

17. Får dina medarbetare personlig återkoppling om resultaten av stickproven? (Besvaras endast av dem som svarat "Ja" på fråga 16)

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Ja, alltid	77 82,8%	51 91,1%	101 76,5%	229 81,5%
Ja, ibland	16 17,2%	5 8,9%	31 23,5%	52 18,5%
Total	93 100,0%	56 100,0%	132 100,0%	281 100,0%

**18. Används resultaten från stickproven till att förbättra handläggningsrutiner på kontoret?
(Besvaras endast av dem som svarat "Ja" på fråga 16)**

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Ja	88 94,6%	54 96,4%	124 93,9%	266 94,7%
Nej	5 5,4%	2 3,6%	8 6,1%	15 5,3%
Total	93 100,0%	56 100,0%	132 100,0%	281 100,0%

19. Hur ofta kontrollerar du dina medarbetares beslutsunderlag?

Ärenden där handläggaren fattar beslut

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Alltid	3 3,2%	1 1,8%	2 1,5%	6 2,1%
Ofta	12 12,8%	11 19,6%	22 16,4%	45 15,8%
Ibland	65 69,1%	25 44,6%	79 59,0%	169 59,5%
Sällan	13 13,8%	7 12,5%	27 20,1%	47 16,5%
Aldrig	0 ,0%	0 ,0%	3 2,2%	3 1,1%
Ej aktuellt	1 1,1%	12 21,4%	1 ,7%	14 4,9%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Ärenden där handläggaren föredrar ärendet och jag fattar beslut

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Alltid	45 47,9%	26 46,4%	72 53,7%	143 50,4%
Ofta	28 29,8%	8 14,3%	39 29,1%	75 26,4%
Ibland	16 17,0%	8 14,3%	20 14,9%	44 15,5%
Sällan	3 3,2%	3 5,4%	2 1,5%	8 2,8%
Aldrig	1 1,1%	0 ,0%	0 ,0%	1 ,4%
Ej aktuellt	1 1,1%	11 19,6%	1 ,7%	13 4,6%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

20. Hur ofta kontrollerar en administratör dina medarbetares beslutsunderlag?

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Alltid	7 7,4%	7 12,5%	10 7,5%	24 8,5%
Ofta	11 11,7%	9 16,1%	19 14,2%	39 13,7%
Ibland	20 21,3%	15 26,8%	31 23,1%	66 23,2%
Sällan	18 19,1%	6 10,7%	21 15,7%	45 15,8%
Aldrig	23 24,5%	13 23,2%	20 14,9%	56 19,7%
Vet ej	15 16,0%	6 10,7%	33 24,6%	54 19,0%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

21. Ser du, eller delegerad chef, över att dina medarbetare endast har behörighet i AIS för de program de arbetar med? Flera alternativ kan anges

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Nej	3 3,2%	1 1,8%	7 5,2%	11 3,9%
Ja, två gånger per år	11 11,7%	9 16,1%	11 8,2%	31 10,9%
Ja, en gång per år	69 73,4%	41 73,2%	96 71,6%	206 72,5%
Annat intervall, ange	11 11,7%	5 8,9%	20 14,9%	36 12,7%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

22. Har du fått information om riskanalyser som gjorts på huvudkontoret det senaste året?

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Ja	48 51,1%	47 83,9%	69 51,5%	164 57,7%
Nej	46 48,9%	9 16,1%	65 48,5%	120 42,3%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

23. Har det genomförts riskanalyser i ditt arbetsmarknadsområde eller på ditt kontor det senaste året?

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Ja	54 57,4%	41 73,2%	76 56,7%	171 60,2%
Nej	22 23,4%	12 21,4%	21 15,7%	55 19,4%
Vet ej	18 19,1%	3 5,4%	37 27,6%	58 20,4%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

24. Omfattade riskanalyserna i ditt arbetsmarknadsområde eller på ditt kontor felaktiga utbetalningar? (Besvaras endast av dem som svarade "Ja" på fråga 23)

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Ja	2 3,7%	3 7,3%	3 3,9%	8 4,7%
Delvis	7 13,0%	9 22,0%	8 10,5%	24 14,0%
Nej	38 70,4%	28 68,3%	44 57,9%	110 64,3%
Vet ej	7 13,0%	1 2,4%	21 27,6%	29 17,0%
Total	54 100,0%	41 100,0%	76 100,0%	171 100,0%

25. Arbetar ni efter en aktuell kontrollplan i ditt arbetsmarknadsområde?

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Ja	27 28,7%	29 51,8%	46 34,3%	102 35,9%
Nej	44 46,8%	26 46,4%	48 35,8%	118 41,5%
Vet ej	23 24,5%	1 1,8%	40 29,9%	64 22,5%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

26. Finns det rutiner i ditt marknadsområde eller på ditt kontor för beslut om återkrav av arbetsgivarstöd eller aktivitetsstöd?

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Ja	77 81,9%	47 83,9%	106 79,1%	230 81,0%
Nej	8 8,5%	6 10,7%	7 5,2%	21 7,4%
Vet ej	9 9,6%	3 5,4%	21 15,7%	33 11,6%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

27. Finns det rutiner i ditt marknadsområde eller på ditt kontor för hur revisionsrapporter ska tas emot?

Rapporter från Arbetsförmedlingens internrevision

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Ja	33 35,1%	46 82,1%	50 37,3%	129 45,4%
Nej	21 22,3%	7 12,5%	15 11,2%	43 15,1%
Vet ej	40 42,6%	3 5,4%	69 51,5%	112 39,4%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Rapporter från Riksrevisionen

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
Ja	28 29,8%	39 69,6%	42 31,3%	109 38,4%
Nej	22 23,4%	12 21,4%	19 14,2%	53 18,7%
Vet ej	44 46,8%	5 8,9%	73 54,5%	122 43,0%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

28. Ta ställning till följande påståenden ...

Jag har löpande diskussioner med mina medarbetare om verksamhetens kvalitet

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
2	1 1,1%	0 ,0%	0 ,0%	1 ,4%
3	8 8,5%	4 7,1%	17 12,7%	29 10,2%
4	39 41,5%	25 44,6%	66 49,3%	130 45,8%
5 (Instämmer helt)	46 48,9%	27 48,2%	51 38,1%	124 43,7%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Jag tycker att intern styrning och kontroll är viktigt

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
3	5 5,3%	1 1,8%	4 3,0%	10 3,5%
4	32 34,0%	26 46,4%	72 53,7%	130 45,8%
5 (Instämmer helt)	57 60,6%	29 51,8%	58 43,3%	144 50,7%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Min närmaste chef visar att intern styrning och kontroll är viktigt

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	2 2,1%	0 ,0%	2 1,5%	4 1,4%
2	4 4,3%	2 3,6%	4 3,0%	10 3,5%
3	19 20,2%	6 10,7%	16 11,9%	41 14,4%
4	34 36,2%	23 41,1%	63 47,0%	120 42,3%
5 (Instämmer helt)	35 37,2%	24 42,9%	49 36,6%	108 38,0%
Ingen uppfattning	0 ,0%	1 1,8%	0 ,0%	1 ,4%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Chefer på högre nivå i marknadsområdet visar att intern styrning och kontroll är viktigt

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	5 5,3%	0 0,0%	1 0,7%	6 2,1%
2	0 0,0%	1 1,8%	2 1,5%	3 1,1%
3	14 14,9%	7 12,5%	26 19,4%	47 16,5%
4	36 38,3%	23 41,1%	47 35,1%	106 37,3%
5 (Instämmer helt)	29 30,9%	20 35,7%	41 30,6%	90 31,7%
Ingen uppfattning	10 10,6%	5 8,9%	17 12,7%	32 11,3%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

GD visar att intern styrning och kontroll är viktigt

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	2 2,1%	0 0,0%	1 0,7%	3 1,1%
2	3 3,2%	0 0,0%	6 4,5%	9 3,2%
3	24 25,5%	11 19,6%	28 20,9%	63 22,2%
4	21 22,3%	20 35,7%	42 31,3%	83 29,2%
5 (Instämmer helt)	28 29,8%	18 32,1%	25 18,7%	71 25,0%
Ingen uppfattning	16 17,0%	7 12,5%	32 23,9%	55 19,4%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Controllerenheten ger mig stöd i arbetet med intern styrning och kontroll

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	6 6,4%	2 3,6%	8 6,0%	16 5,6%
2	25 26,6%	8 14,3%	29 21,6%	62 21,8%
3	26 27,7%	7 12,5%	37 27,6%	70 24,6%
4	18 19,1%	19 33,9%	29 21,6%	66 23,2%
5 (Instämmer helt)	16 17,0%	20 35,7%	23 17,2%	59 20,8%
Ingen uppfattning	3 3,2%	0 0,0%	8 6,0%	11 3,9%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Verksamhetssamordnaren ger mig stöd i arbetet med intern styrning och kontroll

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
1 (Instämmer inte alls)	7 7,4%	1 1,8%	4 3,0%	12 4,2%
2	13 13,8%	2 3,6%	18 13,4%	33 11,6%
3	23 24,5%	5 8,9%	32 23,9%	60 21,1%
4	26 27,7%	14 25,0%	47 35,1%	87 30,6%
5 (Instämmer helt)	24 25,5%	32 57,1%	29 21,6%	85 29,9%
Ingen uppfattning	1 1,1%	2 3,6%	4 3,0%	7 2,5%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Jag vet vad som krävs som chef för att ta mitt ansvar för intern styrning och kontroll

Svarsalternativ	Af-chef	Amo-chef	Sektions- chef	Total
2	0 ,0%	1 1,8%	0 ,0%	1 ,4%
3	10 10,6%	3 5,4%	24 17,9%	37 13,0%
4	39 41,5%	17 30,4%	65 48,5%	121 42,6%
5 (Instämmer helt)	45 47,9%	34 60,7%	45 33,6%	124 43,7%
Ingen uppfattning	0 ,0%	1 1,8%	0 ,0%	1 ,4%
Total	94 100,0%	56 100,0%	134 100,0%	284 100,0%

Tabeller med svarsfrekvenser – enkät till arbetsförmedlare

Enkäten besvarades av totalt 1 093 arbetsförmedlare. Då de svarande ingick i ett urval av arbetsförmedlare har de svarande viktats upp till att motsvara hela populationen. Det antal som presenteras i tabellerna är således inte antal svar, utan viktade svar. Resultaten för respektive intervjufråga är fördelade på marknadsområdesnivå. Svaren på fråga 1 redovisas eftersom den är en kontrollfråga för att säkerställa att den svarande arbetar som arbetsförmedlare.

I vissa enkätfrågor har den svarande uppmanats att ta ställning till olika påståenden, från värde 1 (instämmer inte alls) till 5 (instämmer helt). I rapporten har svar med värde 4 och 5 tolkats som att den svarande instämmer i påståendet.

2. Vilka arbetsmarknadspolitiska program handlägger du?

Flera alternativ kan anges

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Program där aktivitetsstöd/ utvecklingsersättning ges	1160 89,6%	1482 90,3%	1417 83,0%	778 86,9%	4837 87,3%
Lönebidrag	535 41,3%	714 43,5%	765 44,8%	323 36,1%	2337 42,2%
Särskilt anställningsstöd	510 39,4%	746 45,5%	575 33,7%	395 44,1%	2226 40,2%
Nystartsjobb	1185 91,5%	1482 90,3%	1447 84,7%	729 81,5%	4843 87,4%
Annat	615 47,5%	746 45,5%	682 39,9%	312 34,9%	2355 42,5%
Total	1295 100,0%	1641 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5539 100,0%

3. Hur länge har du arbetat som arbetsförmedlare?

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Mindre än 1 år	0 ,0%	11 ,7%	0 ,0%	4 ,4%	15 ,3%
1-5 år	285 22,0%	330 20,1%	302 17,7%	180 20,1%	1097 19,8%
6-10 år	165 12,7%	251 15,3%	255 14,9%	188 21,0%	859 15,5%
Mer än 10 år	845 65,3%	1050 63,9%	1150 67,4%	523 58,4%	3568 64,4%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1707 100,0%	895 100,0%	5539 100,0%

4. Har du deltagit i Arbetsförmedlingens grundutbildning?

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Ja	1290 99,6%	1626 99,0%	1678 98,2%	880 98,3%	5474 98,8%
Nej	5 ,4%	16 1,0%	30 1,8%	15 1,7%	66 1,2%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5540 100,0%

5. Har du deltagit i kompetensutveckling de senaste två åren?

Flera alternativ kan anges

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Ja, om regelverk för arbetsmarknadspolitiska program	555 42,9%	736 44,8%	658 38,5%	414 46,3%	2363 42,7%
Ja, i AIS	355 27,4%	378 23,0%	285 16,7%	271 30,3%	1289 23,3%
Ja, annan utbildning	985 76,1%	938 57,1%	1168 68,4%	632 70,6%	3723 67,2%
Nej	155 12,0%	336 20,5%	302 17,7%	120 13,4%	913 16,5%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1707 100,0%	895 100,0%	5539 100,0%

6. Ta ställning till följande påståenden

Jag har den kompetens jag behöver för mitt arbete

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	5 ,4%	0 ,0%	18 1,1%	8 ,9%	31 ,6%
2	5 ,4%	37 2,3%	30 1,8%	19 2,1%	91 1,6%
3	60 4,6%	160 9,8%	154 9,0%	105 11,7%	479 8,6%
4	610 47,1%	789 48,1%	848 49,6%	444 49,6%	2691 48,6%
5 (Instämmer helt)	615 47,5%	650 39,6%	640 37,5%	312 34,8%	2217 40,0%
Ingen uppfattning	0 ,0%	5 ,3%	18 1,1%	8 ,9%	31 ,6%
Total	1295 100,0%	1641 100,0%	1708 100,0%	896 100,0%	5540 100,0%

Jag har möjlighet att få den kompetensutveckling jag behöver

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	10 .8%	53 3,2%	107 6,3%	11 1,2%	181 3,3%
2	65 5,0%	155 9,4%	172 10,1%	75 8,4%	467 8,4%
3	280 21,6%	394 24,0%	356 20,8%	135 15,1%	1165 21,0%
4	550 42,5%	560 34,1%	629 36,8%	440 49,2%	2179 39,3%
5 (Instämmer helt)	370 28,6%	448 27,3%	415 24,3%	214 23,9%	1447 26,1%
Ingen uppfattning	20 1,5%	32 1,9%	30 1,8%	19 2,1%	101 1,8%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1709 100,0%	894 100,0%	5540 100,0%

Jag har tillräcklig kunskap om regelverket för handläggningen

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	5 .4%	5 ,3%	18 1,1%	11 1,2%	39 ,7%
2	20 1,5%	37 2,3%	18 1,1%	19 2,1%	94 1,7%
3	85 6,6%	112 6,8%	213 12,5%	105 11,7%	515 9,3%
4	645 49,8%	831 50,6%	753 44,1%	444 49,6%	2673 48,3%
5 (Instämmer helt)	535 41,3%	640 39,0%	688 40,3%	308 34,4%	2171 39,2%
Ingen uppfattning	5 .4%	16 1,0%	18 1,1%	8 ,9%	47 ,8%
Total	1295 100,0%	1641 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5539 100,0%

7. Ta ställning till om följande regelverk och stöd ger dig bra hjälp i handläggningen

Förordningstexter

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	5 .4%	16 1,0%	30 1,8%	11 1,2%	62 1,1%
2	70 5,4%	160 9,7%	190 11,1%	64 7,2%	484 8,7%
3	380 29,3%	517 31,5%	492 28,8%	256 28,6%	1645 29,7%
4	545 42,1%	640 39,0%	640 37,5%	384 42,9%	2209 39,9%
5 (Instämmer helt)	285 22,0%	267 16,3%	320 18,7%	165 18,4%	1037 18,7%
Ingen uppfattning	10 .8%	43 2,6%	36 2,1%	15 1,7%	104 1,9%
Total	1295 100,0%	1643 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5541 100,0%

Arbetsförmedlingens administrativa föreskrifter

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	5 .4%	11 .7%	30 1,8%	19 2,1%	65 1,2%
2	65 5,0%	96 5,8%	107 6,3%	41 4,6%	309 5,6%
3	360 27,8%	480 29,2%	528 30,9%	259 29,0%	1627 29,4%
4	585 45,2%	730 44,4%	723 42,3%	365 40,8%	2403 43,4%
5 (Instämmer helt)	240 18,5%	267 16,3%	261 15,3%	180 20,1%	948 17,1%
Ingen uppfattning	40 3,1%	59 3,6%	59 3,5%	30 3,4%	188 3,4%
Total	1295 100,0%	1643 100,0%	1708 100,0%	894 100,0%	5540 100,0%

Arbetsförmedlingens föreskrifter

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	5 .4%	11 .7%	30 1,8%	11 1,2%	57 1,0%
2	45 3,5%	69 4,2%	59 3,5%	49 5,5%	222 4,0%
3	325 25,1%	442 26,9%	427 25,0%	233 26,0%	1427 25,8%
4	660 51,0%	784 47,7%	860 50,3%	376 42,0%	2680 48,4%
5 (Instämmer helt)	235 18,1%	277 16,9%	297 17,4%	188 21,0%	997 18,0%
Ingen uppfattning	25 1,9%	59 3,6%	36 2,1%	38 4,2%	158 2,9%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1709 100,0%	895 100,0%	5541 100,0%

Allmänna råd

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	10 .8%	11 .7%	30 1,8%	15 1,7%	66 1,2%
2	70 5,4%	117 7,1%	136 8,0%	49 5,5%	372 6,7%
3	335 25,9%	490 29,9%	486 28,5%	248 27,7%	1559 28,2%
4	590 45,6%	730 44,5%	759 44,5%	327 36,5%	2406 43,4%
5 (Instämmer helt)	225 17,4%	240 14,6%	219 12,8%	188 21,0%	872 15,7%
Ingen uppfattning	65 5,0%	53 3,2%	77 4,5%	68 7,6%	263 4,7%
Total	1295 100,0%	1641 100,0%	1707 100,0%	895 100,0%	5538 100,0%

Riktlinjer/handläggargröd på Vis

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	0 0,0%	5 0,3%	18 1,1%	8 0,9%	31 0,6%
2	45 3,5%	37 2,3%	59 3,5%	19 2,1%	160 2,9%
3	230 17,8%	309 18,8%	338 19,8%	143 16,0%	1020 18,4%
4	655 50,6%	847 51,6%	824 48,2%	462 51,6%	2788 50,3%
5 (Instämmer helt)	360 27,8%	437 26,6%	457 26,8%	248 27,7%	1502 27,1%
Ingen uppfattning	5 0,4%	5 0,3%	12 0,7%	15 1,7%	37 0,7%
Total	1295 100,0%	1640 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5538 100,0%

Stöd från närmaste chef

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	65 5,0%	101 6,2%	107 6,3%	34 3,8%	307 5,5%
2	135 10,4%	219 13,3%	125 7,3%	83 9,3%	562 10,1%
3	295 22,8%	421 25,6%	433 25,4%	218 24,4%	1367 24,7%
4	435 33,6%	485 29,5%	551 32,3%	331 37,0%	1802 32,5%
5 (Instämmer helt)	355 27,4%	405 24,7%	474 27,8%	229 25,6%	1463 26,4%
Ingen uppfattning	10 0,8%	11 0,7%	18 1,1%	0 0,0%	39 0,7%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5540 100,0%

Stöd från kollegor

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	0 0,0%	0 0,0%	12 0,7%	4 0,4%	16 0,3%
2	35 2,7%	53 3,2%	36 2,1%	38 4,2%	162 2,9%
3	225 17,4%	251 15,3%	297 17,4%	86 9,6%	859 15,5%
4	555 42,9%	778 47,4%	765 44,8%	402 44,9%	2500 45,1%
5 (Instämmer helt)	480 37,1%	549 33,4%	587 34,3%	365 40,8%	1981 35,8%
Ingen uppfattning	0 0,0%	11 0,7%	12 0,7%	0 0,0%	23 0,4%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1709 100,0%	895 100,0%	5541 100,0%

Stöd från verksamhetssamordnare

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	145 11,2%	144 8,8%	160 9,4%	98 10,9%	547 9,9%
2	220 17,0%	298 18,2%	184 10,8%	132 14,7%	834 15,1%
3	270 20,8%	378 23,0%	463 27,1%	226 25,2%	1337 24,1%
4	290 22,4%	330 20,1%	374 21,9%	211 23,5%	1205 21,7%
5 (Instämmer helt)	135 10,4%	155 9,4%	219 12,8%	113 12,6%	622 11,2%
Ingen uppfattning	235 18,1%	336 20,5%	308 18,0%	117 13,0%	996 18,0%
Total	1295 100,0%	1641 100,0%	1708 100,0%	897 100,0%	5541 100,0%

Stöd från Af-rådgivning

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	45 3,5%	32 1,9%	30 1,8%	30 3,4%	137 2,5%
2	95 7,3%	128 7,8%	89 5,2%	53 5,9%	365 6,6%
3	195 15,1%	293 17,8%	267 15,6%	173 19,3%	928 16,8%
4	475 36,7%	544 33,1%	569 33,3%	346 38,7%	1934 34,9%
5 (Instämmer helt)	430 33,2%	560 34,1%	676 39,6%	233 26,0%	1899 34,3%
Ingen uppfattning	55 4,2%	85 5,2%	77 4,5%	60 6,7%	277 5,0%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5540 100,0%

Beslutsstöd i AIS

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	15 1,2%	43 2,6%	36 2,1%	23 2,6%	117 2,1%
2	105 8,1%	165 10,0%	113 6,6%	90 10,1%	473 8,5%
3	405 31,3%	506 30,8%	445 26,0%	252 28,2%	1608 29,0%
4	520 40,2%	624 38,0%	718 42,0%	320 35,8%	2182 39,4%
5 (Instämmer helt)	135 10,4%	181 11,0%	261 15,3%	120 13,4%	697 12,6%
Ingen uppfattning	115 8,9%	123 7,5%	136 8,0%	90 10,1%	464 8,4%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1709 100,0%	895 100,0%	5541 100,0%

8. Använder du något annat stöd i handläggningen?

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Nej	1210 93,4%	1444 88,0%	1471 86,1%	816 91,2%	4941 89,2%
Ja, vänligen specificera	85 6,6%	197 12,0%	237 13,9%	79 8,8%	598 10,8%
Total	1295 100,0%	1641 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5539 100,0%

9. Borde någon eller några av de mjuka spärrarna i AIS bytas ut till hårda för att förhindra felaktiga registreringar som kan leda till felaktiga utbetalningar?

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Ja	435 33,6%	506 30,8%	522 30,6%	305 34,1%	1768 31,9%
Nej	450 34,7%	613 37,4%	528 30,9%	293 32,7%	1884 34,0%
Ingen uppfattning	410 31,7%	522 31,8%	658 38,5%	297 33,2%	1887 34,1%
Total	1295 100,0%	1641 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5539 100,0%

10. Vilka incitament har du för att följa riktlinjerna i handläggarsstöden på Vis?

Det är självklart på det här kontoret att man ska följa riktlinjerna

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	10 ,8%	11 ,7%	47 2,8%	15 1,7%	83 1,5%
2	0 ,0%	27 1,6%	30 1,8%	15 1,7%	72 1,3%
3	75 5,8%	181 11,0%	136 8,0%	86 9,6%	478 8,6%
4	395 30,5%	464 28,3%	433 25,4%	305 34,1%	1597 28,8%
5 (Instämmer helt)	785 60,6%	943 57,4%	1032 60,4%	444 49,6%	3204 57,8%
Ingen uppfattning	30 2,3%	16 1,0%	30 1,8%	30 3,4%	106 1,9%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5540 100,0%

Jag vill göra rätt

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	5 ,4%	5 ,3%	6 ,4%	4 ,4%	20 ,4%
3	10 ,8%	11 ,7%	12 ,7%	4 ,4%	37 ,7%
4	145 11,2%	171 10,4%	136 8,0%	109 12,2%	561 10,1%
5 (Instämmer helt)	1135 87,6%	1450 88,3%	1542 90,3%	771 86,0%	4898 88,4%
Ingen uppfattning	0 ,0%	5 ,3%	12 ,7%	8 ,9%	25 ,5%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1708 100,0%	896 100,0%	5541 100,0%

Jag får återkoppling från chefen på min handläggning

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	40 3,1%	80 4,9%	95 5,6%	45 5,0%	260 4,7%
2	95 7,3%	187 11,4%	196 11,5%	86 9,6%	564 10,2%
3	320 24,7%	384 23,4%	344 20,1%	218 24,4%	1266 22,9%
4	400 30,9%	458 27,9%	445 26,1%	267 29,8%	1570 28,3%
5 (Instämmer helt)	415 32,0%	496 30,2%	575 33,7%	256 28,6%	1742 31,4%
Ingen uppfattning	25 1,9%	37 2,3%	53 3,1%	23 2,6%	138 2,5%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5540 100,0%

Min karriärutveckling

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	105 8,1%	176 10,7%	142 8,3%	71 7,9%	494 8,9%
2	155 12,0%	208 12,7%	190 11,1%	117 13,1%	670 12,1%
3	340 26,3%	389 23,7%	451 26,4%	259 28,9%	1439 26,0%
4	330 25,5%	346 21,1%	486 28,5%	192 21,5%	1354 24,4%
5 (Instämmer helt)	250 19,3%	346 21,1%	279 16,3%	154 17,2%	1029 18,6%
Ingen uppfattning	115 8,9%	176 10,7%	160 9,4%	102 11,4%	553 10,0%
Total	1295 100,0%	1641 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5539 100,0%

Min löneutveckling

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	110 8,5%	181 11,0%	148 8,7%	79 8,8%	518 9,4%
2	120 9,3%	144 8,8%	196 11,5%	75 8,4%	535 9,7%
3	300 23,2%	373 22,7%	397 23,2%	226 25,3%	1296 23,4%
4	325 25,1%	384 23,4%	403 23,6%	222 24,8%	1334 24,1%
5 (Instämmer helt)	365 28,2%	448 27,3%	439 25,7%	203 22,7%	1455 26,3%
Ingen uppfattning	75 5,8%	112 6,8%	125 7,3%	90 10,1%	402 7,3%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5540 100,0%

11. Har du andra incitament för att följa riktlinjerna i handläggarstödet på Vis?

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Nej	1110 85,7%	1386 84,4%	1340 78,5%	756 84,5%	4592 82,9%
Ja, vänligen specificera	185 14,3%	256 15,6%	368 21,5%	139 15,5%	948 17,1%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5540 100,0%

12. Vilka skäl kan finnas för att inte följa riktlinjerna i handläggarstöden på Vis?

Flera alternativ kan anges

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Det finns inga skäl	675 52,1%	773 47,1%	925 54,2%	470 52,5%	2843 51,3%
Tidsbrist	400 30,9%	549 33,4%	504 29,5%	248 27,7%	1701 30,7%
Kunskapen om riktlinjerna är otillräcklig	290 22,4%	277 16,9%	374 21,9%	177 19,8%	1118 20,2%
Riktlinjerna ändras så ofta att det är svårt att hålla sig uppdaterad	495 38,2%	549 33,4%	551 32,3%	320 35,8%	1915 34,6%
Vissa riktlinjer är inte bra	125 9,7%	160 9,7%	172 10,1%	90 10,1%	547 9,9%
Arbetsmarknadspolitiska skäl	170 13,1%	277 16,9%	249 14,6%	188 21,0%	884 16,0%
Att följa riktlinjerna är inte prioriterat	15 1,2%	11 ,7%	6 ,4%	19 2,1%	51 ,9%
Att vilja ha goda relationer med arbetsgivare	35 2,7%	53 3,2%	71 4,2%	30 3,4%	189 3,4%
Att tycka synd om de arbetssökande	40 3,1%	32 1,9%	65 3,8%	34 3,8%	171 3,1%
Andra orsaker, specificera	95 7,3%	203 12,4%	148 8,7%	53 5,9%	499 9,0%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5540 100,0%

13. Finns det tillfällen då du inte följer riktlinjerna i handläggarstöden på Vis?

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Ja, ofta	0 ,0%	5 ,3%	18 1,1%	0 ,0%	23 ,4%
Ja, ibland	100 7,7%	181 11,0%	130 7,6%	75 8,4%	486 8,8%
Nej, men sällan	505 39,0%	586 35,7%	546 32,0%	312 34,9%	1949 35,2%
Nej, aldrig	510 39,4%	629 38,3%	753 44,1%	327 36,6%	2219 40,1%
Vet ej	180 13,9%	240 14,6%	261 15,3%	180 20,1%	861 15,5%
Total	1295 100,0%	1641 100,0%	1708 100,0%	894 100,0%	5538 100,0%

14. Hur ofta gör du en arbetsgivarkontroll när du handlägger arbetsgivarstöd?

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Alltid	1050 81,1%	1317 80,2%	1417 83,0%	677 75,6%	4461 80,5%
Ofta	150 11,6%	181 11,0%	142 8,3%	113 12,6%	586 10,6%
Ibland	35 2,7%	48 2,9%	30 1,8%	26 2,9%	139 2,5%
Sällan	20 1,5%	11 ,7%	6 ,4%	15 1,7%	52 ,9%
Aldrig	0 ,0%	5 ,3%	0 ,0%	0 ,0%	5 ,1%
Handlägger inte arbetsgivarstöd	40 3,1%	80 4,9%	113 6,6%	64 7,2%	297 5,4%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5540 100,0%

15. Vilka skäl kan du ha för att inte göra en arbetsgivarkontroll? Flera alternativ kan anges (Besvaras endast av dem som svarat ofta, ibland, sällan eller aldrig på fråga 14)

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Tidsbrist	30 14,6%	27 11,0%	24 13,5%	23 14,8%	104 13,3%
Jag känner till företaget	110 53,7%	144 58,8%	101 56,7%	53 34,2%	408 52,1%
Finns redan en aktuell UC-upplysning om företaget	125 61,0%	165 67,3%	107 60,1%	120 77,9%	517 66,1%
Arbetsgivaren är offentlig	70 34,1%	96 39,2%	83 46,6%	41 26,6%	290 37,1%
Annat skäl	5 2,4%	0 ,0%	12 6,7%	4 2,6%	21 2,7%
Total	205 100,0%	245 100,0%	178 100,0%	154 100,0%	782 100,0%

16. Ta ställning till följande påståenden ...

Riktlinjerna utgör ibland ett hinder för att få ut personer i arbete

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	175 13,5%	224 13,6%	231 13,5%	128 14,3%	758 13,7%
2	215 16,6%	251 15,3%	237 13,9%	150 16,8%	853 15,4%
3	365 28,2%	410 25,0%	415 24,3%	192 21,5%	1382 25,0%
4	280 21,6%	346 21,1%	409 24,0%	184 20,6%	1219 22,0%
5 (Instämmer helt)	85 6,6%	171 10,4%	172 10,1%	105 11,7%	533 9,6%
Ingen uppfattning	175 13,5%	240 14,6%	243 14,2%	135 15,1%	793 14,3%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1707 100,0%	894 100,0%	5538 100,0%

Jag förlitar mig på AIS avseende tillåten längd på anvisningar till program

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	160 12,4%	240 14,6%	255 14,9%	124 13,9%	779 14,1%
2	180 13,9%	192 11,7%	279 16,3%	98 10,9%	749 13,5%
3	305 23,6%	320 19,5%	291 17,0%	188 21,0%	1104 19,9%
4	295 22,8%	336 20,5%	338 19,8%	203 22,7%	1172 21,2%
5 (Instämmer helt)	250 19,3%	410 25,0%	368 21,5%	188 21,0%	1216 21,9%
Ingen uppfattning	105 8,1%	144 8,8%	178 10,4%	94 10,5%	521 9,4%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1709 100,0%	895 100,0%	5541 100,0%

17. Ta ställning till följande påståenden om aktivitetsstöd. Jag känner mig säker

... på att närvaroförsäkran är korrekt ifylld när Arbetsförmedlingen är anordnare

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	30 2,3%	107 6,5%	130 7,6%	86 9,6%	353 6,4%
2	95 7,3%	176 10,7%	142 8,3%	94 10,5%	507 9,2%
3	215 16,6%	304 18,5%	255 14,9%	188 21,0%	962 17,4%
4	425 32,8%	458 27,9%	445 26,1%	229 25,6%	1557 28,1%
5 (Instämmer helt)	380 29,3%	437 26,6%	486 28,5%	203 22,7%	1506 27,2%
Ingen uppfattning	150 11,6%	160 9,7%	249 14,6%	94 10,5%	653 11,8%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1707 100,0%	894 100,0%	5538 100,0%

... på att närvaroförsäkran är korrekt ifylld när kompletterande aktör är anordnare

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	40 3,1%	128 7,8%	160 9,4%	75 8,4%	403 7,3%
2	150 11,6%	160 9,8%	190 11,1%	105 11,7%	605 10,9%
3	290 22,4%	346 21,1%	385 22,6%	180 20,1%	1201 21,7%
4	235 18,1%	352 21,5%	308 18,0%	135 15,1%	1030 18,6%
5 (Instämmer helt)	120 9,3%	197 12,0%	136 8,0%	117 13,1%	570 10,3%
Ingen uppfattning	460 35,5%	458 27,9%	528 30,9%	282 31,5%	1728 31,2%
Total	1295 100,0%	1641 100,0%	1707 100,0%	894 100,0%	5537 100,0%

... på att närvaroförsäkran är korrekt ifylld när annan part är anordnare

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	30 2,3%	112 6,8%	119 7,0%	71 7,9%	332 6,0%
2	185 14,3%	176 10,7%	166 9,7%	102 11,4%	629 11,4%
3	370 28,6%	389 23,7%	468 27,4%	241 26,9%	1468 26,5%
4	270 20,8%	341 20,8%	308 18,0%	150 16,8%	1069 19,3%
5 (Instämmer helt)	140 10,8%	224 13,6%	178 10,4%	109 12,2%	651 11,8%
Ingen uppfattning	300 23,2%	400 24,4%	468 27,4%	222 24,8%	1390 25,1%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1707 100,0%	895 100,0%	5539 100,0%

... när jag ska återkalla en anvisning till program där aktivitetsstöd ges, om deltagaren har brutit mot regelverket

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	20 1,5%	21 1,3%	47 2,8%	34 3,8%	122 2,2%
2	60 4,6%	69 4,2%	53 3,1%	60 6,7%	242 4,4%
3	165 12,7%	208 12,7%	178 10,4%	102 11,4%	653 11,8%
4	370 28,6%	458 27,9%	457 26,8%	256 28,6%	1541 27,8%
5 (Instämmer helt)	450 34,7%	581 35,4%	581 34,0%	274 30,6%	1886 34,1%
Ingen uppfattning	230 17,8%	304 18,5%	391 22,9%	169 18,9%	1094 19,8%
Total	1295 100,0%	1641 100,0%	1707 100,0%	895 100,0%	5538 100,0%

18. Känner du till att det finns en förordning om intern styrning och kontroll i staten?

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Ja	970 74,9%	1194 72,7%	1322 77,4%	696 77,8%	4182 75,5%
Nej	325 25,1%	448 27,3%	385 22,6%	199 22,2%	1357 24,5%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1707 100,0%	895 100,0%	5539 100,0%

19. Hur fick du information om förordningen om intern styrning och kontroll?

Flera alternativ kan anges. (Besvaras endast av dem som svarade "Ja" på fråga 18)

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Från min chef	530 54,6%	714 59,8%	741 56,1%	361 51,9%	2346 56,1%
Från Controllerenheten	100 10,3%	59 4,9%	125 9,4%	109 15,7%	393 9,4%
Från andra kollegor	170 17,5%	208 17,4%	273 20,6%	94 13,5%	745 17,8%
Information på Vis	600 61,9%	613 51,3%	777 58,7%	357 51,4%	2347 56,1%
Annat sätt	130 13,4%	192 16,1%	83 6,3%	64 9,2%	469 11,2%
Total	970 100,0%	1194 100,0%	1322 100,0%	696 100,0%	4182 100,0%

20. Känner du till att det finns administrativa föreskrifter för intern styrning och kontroll?

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Ja	840 64,9%	1071 65,3%	1121 65,6%	590 65,9%	3622 65,4%
Nej	455 35,1%	570 34,7%	587 34,4%	305 34,1%	1917 34,6%
Total	1295 100,0%	1641 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5539 100,0%

21. Hur fick du information om de administrativa föreskrifterna? Flera alternativ kan anges

(Besvaras endast av dem som svarade "Ja" på fråga 20)

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Från min chef	445 53,0%	597 55,7%	575 51,3%	290 49,1%	1907 52,6%
Från Controllerenheten	65 7,7%	64 6,0%	83 7,4%	105 17,8%	317 8,8%
Från andra kollegor	200 23,8%	267 24,9%	308 27,5%	113 19,1%	888 24,5%
Information på Vis	545 64,9%	634 59,2%	676 60,3%	331 56,1%	2186 60,4%
Annat sätt	65 7,7%	112 10,5%	77 6,9%	53 9,0%	307 8,5%
Total	840 100,0%	1071 100,0%	1121 100,0%	591 100,0%	3623 100,0%

22. Känner du till att stickprov ska göras för att följa upp kvaliteten i handläggningen?

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Ja	1230 95,0%	1535 93,5%	1619 94,8%	831 92,8%	5215 94,1%
Nej	65 5,0%	107 6,5%	89 5,2%	64 7,2%	325 5,9%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5540 100,0%

**23. Har din handläggning följts upp genom stickproven?
(Besvaras endast av dem som svarade "Ja" på fråga 22)**

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Ja	495 40,2%	752 49,0%	729 45,0%	327 39,4%	2303 44,2%
Nej	140 11,4%	203 13,2%	279 17,2%	128 15,4%	750 14,4%
Vet ej	595 48,4%	581 37,8%	611 37,7%	376 45,2%	2163 41,5%
Total	1230 100,0%	1536 100,0%	1619 100,0%	831 100,0%	5216 100,0%

**24. Fick du personlig återkoppling om resultaten av stickproven?
(Besvaras endast av dem som svarade "Ja" på fråga 23)**

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Ja	425 85,9%	682 90,8%	617 84,5%	305 93,0%	2029 88,1%
Nej	70 14,1%	69 9,2%	113 15,5%	23 7,0%	275 11,9%
Total	495 100,0%	751 100,0%	730 100,0%	328 100,0%	2304 100,0%

25. Hur ofta kontrollerar din närmaste chef dina beslutsunderlag?

Ärenden där jag själv fattar beslut

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Alltid	75 5,8%	80 4,9%	47 2,8%	34 3,8%	236 4,3%
Ofta	130 10,0%	165 10,0%	172 10,1%	49 5,5%	516 9,3%
Ibland	260 20,1%	336 20,5%	297 17,4%	203 22,7%	1096 19,8%
Sällan	125 9,7%	155 9,4%	273 16,0%	83 9,3%	636 11,5%
Aldrig	30 2,3%	96 5,8%	130 7,6%	49 5,5%	305 5,5%
Ej aktuellt	25 1,9%	21 1,3%	77 4,5%	15 1,7%	138 2,5%
Vet ej	650 50,2%	789 48,1%	712 41,7%	462 51,6%	2613 47,2%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5540 100,0%

Ärenden där jag föredrar ärendet men chefen fattar beslut

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Alltid	465 35,9%	602 36,7%	635 37,2%	320 35,8%	2022 36,5%
Ofta	140 10,8%	117 7,1%	172 10,1%	71 7,9%	500 9,0%
Ibland	110 8,5%	192 11,7%	184 10,8%	60 6,7%	546 9,9%
Sällan	70 5,4%	123 7,5%	107 6,3%	49 5,5%	349 6,3%
Aldrig	35 2,7%	37 2,3%	47 2,8%	23 2,6%	142 2,6%
Ej aktuellt	150 11,6%	112 6,8%	148 8,7%	158 17,7%	568 10,3%
Vet ej	325 25,1%	458 27,9%	415 24,3%	214 23,9%	1412 25,5%
Total	1295 100,0%	1641 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5539 100,0%

26. Hur ofta kontrollerar en administratör dina beslutsunderlag?

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Alltid	120 9,3%	256 15,6%	302 17,7%	188 21,0%	866 15,6%
Ofta	150 11,6%	187 11,4%	184 10,8%	147 16,4%	668 12,1%
Ibland	110 8,5%	133 8,1%	130 7,6%	94 10,5%	467 8,4%
Sällan	70 5,4%	112 6,8%	77 4,5%	23 2,6%	282 5,1%
Aldrig	85 6,6%	197 12,0%	178 10,4%	38 4,2%	498 9,0%
Vet ej	760 58,7%	757 46,1%	836 49,0%	406 45,3%	2759 49,8%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1707 100,0%	896 100,0%	5540 100,0%

27. Har du behörighet i AIS för program som du inte handlägger?

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Ja	220 17,0%	378 23,0%	374 21,9%	222 24,8%	1194 21,6%
Nej	955 73,7%	1029 62,7%	1008 59,0%	605 67,6%	3597 64,9%
Vet ej	120 9,3%	235 14,3%	326 19,1%	68 7,6%	749 13,5%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5540 100,0%

28. Känner du till Arbetsförmedlingens regler om

... mutor/otillbörligt utnyttjande

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Ja	1165 90,0%	1434 87,3%	1566 91,7%	805 89,9%	4970 89,7%
Delvis	130 10,0%	203 12,4%	142 8,3%	86 9,6%	561 10,1%
Nej	0 ,0%	5 ,3%	0 ,0%	4 ,4%	9 ,2%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5540 100,0%

... jäv

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Ja	1165 90,0%	1423 86,7%	1577 92,3%	820 91,6%	4985 90,0%
Delvis	130 10,0%	203 12,4%	125 7,3%	75 8,4%	533 9,6%
Nej	0 ,0%	11 ,7%	6 ,4%	0 ,0%	17 ,3%
Vet ej	0 ,0%	5 ,3%	0 ,0%	0 ,0%	5 ,1%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5540 100,0%

29. Har du under det senaste året fått information om

... interntrevisionens iakttagelser

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Ja	675 52,1%	805 49,0%	824 48,2%	466 52,1%	2770 50,0%
Nej	445 34,4%	618 37,6%	635 37,2%	290 32,4%	1988 35,9%
Vet ej	175 13,5%	219 13,3%	249 14,6%	139 15,5%	782 14,1%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5540 100,0%

... Riksrevisionens iakttagelser

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
Ja	585 45,2%	720 43,8%	777 45,5%	410 45,8%	2492 45,0%
Nej	445 34,4%	645 39,3%	640 37,5%	316 35,3%	2046 36,9%
Vet ej	265 20,5%	277 16,9%	291 17,0%	169 18,9%	1002 18,1%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5540 100,0%

30. Ta ställning till följande påståenden

Jag tycker att intern styrning och kontroll är viktigt

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	15 1,2%	11 ,7%	12 ,7%	4 ,4%	42 ,8%
2	15 1,2%	16 1,0%	12 ,7%	0 ,0%	43 ,8%
3	155 12,0%	165 10,0%	113 6,6%	109 12,2%	542 9,8%
4	410 31,7%	496 30,2%	421 24,6%	286 31,9%	1613 29,1%
5 (Instämmer helt)	675 52,1%	938 57,1%	1115 65,2%	493 55,0%	3221 58,1%
Ingen uppfattning	25 1,9%	16 1,0%	36 2,1%	4 ,4%	81 1,5%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1709 100,0%	896 100,0%	5542 100,0%

Jag är medveten om vilka risker det finns för felaktiga utbetalningar

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	5 ,4%	5 ,3%	24 1,4%	8 ,9%	42 ,8%
2	20 1,5%	43 2,6%	18 1,1%	15 1,7%	96 1,7%
3	165 12,7%	160 9,7%	130 7,6%	120 13,4%	575 10,4%
4	440 34,0%	528 32,2%	516 30,2%	293 32,7%	1777 32,1%
5 (Instämmer helt)	645 49,8%	842 51,3%	990 58,0%	440 49,2%	2917 52,7%
Ingen uppfattning	20 1,5%	64 3,9%	30 1,8%	19 2,1%	133 2,4%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1708 100,0%	895 100,0%	5540 100,0%

Min närmaste chef visar att intern styrning och kontroll är viktigt

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	30 2,3%	48 2,9%	65 3,8%	26 2,9%	169 3,1%
2	80 6,2%	91 5,5%	95 5,6%	68 7,6%	334 6,0%
3	200 15,4%	346 21,1%	255 14,9%	150 16,8%	951 17,2%
4	395 30,5%	453 27,6%	474 27,8%	282 31,5%	1604 29,0%
5 (Instämmer helt)	495 38,2%	597 36,4%	723 42,4%	327 36,6%	2142 38,7%
Ingen uppfattning	95 7,3%	107 6,5%	95 5,6%	41 4,6%	338 6,1%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1707 100,0%	894 100,0%	5538 100,0%

Vi har löpande diskussioner om verksamhetens kvalitet på mitt kontor

Svarsalternativ	Marknadsområde				Total
	Syd	Väst	Öst	Nord	
1 (Instämmer inte alls)	30 2,3%	85 5,2%	42 2,5%	26 2,9%	183 3,3%
2	95 7,3%	112 6,8%	148 8,7%	68 7,6%	423 7,6%
3	235 18,1%	341 20,8%	297 17,4%	135 15,1%	1008 18,2%
4	415 32,0%	421 25,6%	486 28,4%	331 37,0%	1653 29,8%
5 (Instämmer helt)	500 38,6%	656 40,0%	700 41,0%	327 36,5%	2183 39,4%
Ingen uppfattning	20 1,5%	27 1,6%	36 2,1%	8 ,9%	91 1,6%
Total	1295 100,0%	1642 100,0%	1709 100,0%	895 100,0%	5541 100,0%

Litteraturförteckning

Publikationer

Arbetsförmedlingen

- Arbetsförmedlingen, 2007, *Lönebidrag - risk för kvalitetsbrister i handläggningen.*
- Arbetsförmedlingen, *arbetsordningar*, AO 2009/2.
- Arbetsförmedlingen, Controllerenheten, 2009-02-23, *Chefernas granskning och återkoppling rörande handläggningskvalitén - Rapport avseende kvartal 4 2008.*
- Arbetsförmedlingen., Controllerenheten, 2009-04-06, *Hantering av Internrevisionens/RiR:s rapporter.*
- Arbetsförmedlingen, EA-handbok, 5.1 *Arbetsfördelning Återkrav*, gäller från 2009-01-01.
- Arbetsförmedlingen, EA-handbok, 5.2 *Återkrav*, gäller från 2009-01-01.
- Arbetsförmedlingen, Ekonomiavdelningen, Controllerkfunktionen, 2008-03-31, *Rutin för kvalitetssäkring av handläggningskvalitén och dialog.*
- Arbetsförmedlingen, Ekonomiavdelningen, Controllerkfunktionen, 2008-04-21, *Funktionsbeskrivning för Controllerkfunktionen vid Arbetsförmedlingen.*
- Arbetsförmedlingen, Ekonomiavdelningen, Ekonomi och Programredovisning, 2008-12-01, *Nya stickprovskontroller/uppföljningar 2009.*
- Arbetsförmedlingen, Ekonomiavdelningen, Enheten för kontrollerverksamheten, *Rapporteringsrutin för brister i den Interna styrningen och kontrollen.*
- Arbetsförmedlingen, Ekonomiavdelningen, Enheten för kontrollerverksamheten, Arbetsmaterial 2008-04-03, *Riskbedömning och åtgärdsplan för reducering av prioriterade risker.*
- Arbetsförmedlingen, Ekonomi- och programredovisning, 2008-08-28, *Kontroll av arbetsgivare, 4.3.2, version 4.*
- Arbetsförmedlingen, Enheten för ekonomi- och programredovisning, *Risikanalys felaktiga utbetalningar 2008 sammanställning.*
- Arbetsförmedlingen, Gd-staben, 2008-11-24, *Internrevision.*
- Arbetsförmedlingen, *Intern kontrollplan 2009.*
- Arbetsförmedlingen, Internrevisionen, 2008-02-07, *Sammanfattande revisionsrapport avseende granskning av intern styrning och kontroll i AMV:s kärnverksamhet under 2007.*
- Arbetsförmedlingen, Internrevisionen, 2008-06-30, *Revisionspromemoria 2008/3.*

Arbetsförmedlingen, Internrevisionen, 2008-08-19, *Revisionspromemoria 2008/4.*

Arbetsförmedlingen, Internrevisionen, 2008-09-05, *Revisionsrapport 2008/3 Rådgivningsuppdraget: Intern styrning och kontroll.*

Arbetsförmedlingen, Internrevisionen, 2008-11-25, *Revisionspromemoria 2008/7 internrevisionens granskning av rekvirering för utbetalning av arbetsgivarstöd.*

Arbetsförmedlingen, Internrevisionen, 2009-02-10, *Internrevisionens årsrapport för Arbetsförmedlingen 2008*

Arbetsförmedlingen, Internrevision, *Sammanfattande revisionsrapport avseende granskning av intern styrning och kontroll i AMV:s kärnverksamhets under år 2007, 1:13/07.*

Arbetsförmedlingens intranät, 2008-02-21, *Riktlinjer för internrevision vid Arbetsförmedlingen.*

Arbetsförmedlingen intranät, 2009-02-03, *Arbetsförmedlingens roll i ärenden som rör felaktiga utbetalningar.*

Arbetsförmedlingens intranät, 2008-04-09, *Rutiner vid polisanmälan.*

Arbetsförmedlingens intranät, 2008-06-04, *Verksamhetssamordnare i förmedlingsverksamheten.*

Arbetsförmedlingen, Ledningsstaben, 2009-05-06, *Slutrapport och handlingsplan gällande översynen av Internrevisionen.*

Arbetsförmedlingen, Ledningsstaben, Enheten för kontrollverksamhet, 2009-02-04, *Processbeskrivning för den interna styrningen och kontrollen enligt förordningen om intern styrning och kontroll (FISK).*

Arbetsförmedlingen, Ledningsstaben, Enheten för kontrollverksamhet, 2009-03-02, *Risikanalys inför 2009.*

Arbetsförmedlingen, Ledningsstaben, Enheten för kontrollverksamheten, 2009-03-11. *Dokumentation av insatser som rör den interna styrningen och kontrollen för verksamhetsåret 2008.*

Arbetsförmedlingen, 2009-02-23. *Lokal kontrollplan för Arbetsförmedlingens arbete med Intern styrning och kontroll (ISK) 2009.*

Arbetsförmedlingen, *Månadsstatistik.*

Arbetsförmedlingen, *Rutin Incidentrapportering.*

Arbetsförmedlingen, Sektionen för Program och ESF, 2008-12-12, *Sammanställning och incidentrapportering.*

Arbetsförmedlingen, *årsredovisning 2008.*

Arbetsförmedlingen, *Återrapportering Felaktiga utbetalningar enligt regleringsbrevet för 2008.*

Övriga

- Arbetsmarknadsstyrelsen, *årsrapporter för arbetsmarknadspolitiska program*.
- Arbetsmarknadsstyrelsen, 2006-01-25, *Årsrevisionsrapport 2005*, AMV, dnr (Irev) 06-000262.
- Delegationen mot felaktiga utbetalningar, 2007, *Varför blir det fel? – Orsaker till felaktiga utbetalningar från trygghetssystemen*, Rapport 5.
- Delegationen mot felaktiga utbetalningar, 2007, *Vem fuskar och varför? Om attityder till bidragsfusk i Sverige*, rapport 6
- Delegationen mot felaktiga utbetalningar. 2007, *Vad kostar feLEN? – Omfattning av felaktiga utbetalningar från trygghetssystemen*, Rapport 7.
- Delegationen mot felaktiga utbetalningar, 2008, *Hur tryggar vi trygghetssystemen i Norden, Orsaker, omfattning, attityder och kontroller – en jämförelse mellan de nordiska länderna*, Rapport 8.
- Ekonomistyrningsverket (2008:3), *Handledning Intern styrning och kontroll*.
- Försäkringskassan, 2005, *Rapport om misstänkt fusk inom aktivitetsstödet*.
- IFAU, Rapport 2008:5, *Hur fungerar arbetsförmedlingens anvisningar av lediga platser?*
- KPMG, 1 september 2008, *Arbetsförmedlingen, Internrevisionen, Intern styrning och kontroll, slutrapport*.
- IFAU, Lundin Daniela och Linus Liljeberg, *Arbetsförmedlingens arbete med nystartsjobben*, Rapport 2008:9.
- NAV, 15.6.2006, *Feilutbetalning*.
- NAV, 5 december 2006, *Risikostyrning i Arbeids- og verlfersetaten (NAV) - Policy och stratei*.
- Regeringskansliet, Finansdepartementet, 2009-03-05, *Samverkansuppdrag om utveckling av metoder för och redovisning av arbetet mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystem*.
- Riksrevisionen, *Arbetsförmedlingens interna styrning och kontroll av informationssäkerheten*, Revisionspromemoria 2009-02-23.
- Riksrevisionen, 2006:28, *Anställningsstöd*.
- Riksrevisionen, 2007, *Funktionshindrade med nedsatt arbetsförmåga, k*
- Riksrevisionen, 2007, *Löpande granskning av lönebidrag*, Revisionspromemoria, Dnr 32-2007-0713.
- Riksrevisionen 2005, *Löpande granskning av anställningsstöd*, dnr 32-2005-0585.
- Riksrevisionen, *Granskning av nystartsjobb*, Revisionspromemoria Dnr 32-2008-0669.
- Riksrevisionen, *Handläggningsrutiner för nystartsjobb*, Revisionspromemoria Dnr 32-2007-0713.

Socialförsäkringsutredningen, PM nr 13, *Enhetlig regeltillämpning i socialförsäkringarna*.

Statskontoret 2008:19, *Den nya Försäkringskassan*, Delrapport 4.

Statskontoret 2009:8, *Rätt men ändå fel – en granskning av Centrala studiestödsnämndens arbete för att förhindra felaktiga utbetalningar*.

Förordningar, föreskrifter m.m.

AMS 2001:20, *Allmänna råd om tillämpningen av förordningen (2000:630) om särskilda insatser för personer med funktionshinder som medför nedsatt arbetsförmåga*.

AMSFS 2000:6, *Arbetsmarknadsstyrelsens föreskrifter om tillämpningen av förordningen (2000:630) om särskilda insatser för personer med funktionshinder som medför nedsatt arbetsförmåga*.

AMSFS 2001:19, *Arbetsförmedlingens föreskrifter om aktivitetsstöd och utvecklingsersättning*.

AMSFS 2001:4, *Arbetsförmedlingens allmänna råd om tillämpningen av förordningen (1997:1275) om anställningsstöd*.

AMSFS 2002:4 *Arbetsförmedlingens administrativa föreskrifter om handläggningen av ärenden om aktivitetsstöd och utvecklingsersättning*.

AMSFS 2002:4, *Arbetsförmedlingens administrativa föreskrifter om handläggningen av ärenden om aktivitetsstöd och utvecklingsersättning*.

AMSFS 2003:1 *Arbetsförmedlingens allmänna råd om aktivitetsstöd och utvecklingsersättning*.

AMSFS 2006:30, *Föreskrift om tillämpningen av förordningen (2006:1481) om stöd till nystartsjobb*.

AMSFS 2006:31, *Administrativ föreskrift om handläggning av ärenden om stöd till nystartsjobb*.

AMSFS 2006:32, *Allmänna råd om tillämpningen av förordningen (2006:1481) om stöd för nystartsjobb*.

AMSFS 2006:9 *Föreskrift om lönebidrag*

AMSFS 2007:1, *Föreskrift om ändring i AMSFS 2006:31 (nystartsjobb)*.

AMSFS 2007:31, *Ändring av allmänna råd (2006:32) om nystartsjobb*.

AMSFS 2007:42, *Föreskrift om ändring i AMSFS 2007:30 (nystartsjobb)*.

SFS 1996:1100, *Förordning om aktivitetsstöd*

SFS 1997:1275, *Förordning om anställningsstöd*.

SFS 2000:628, *Förordning om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten*

SFS 2000:630, *Förordning om särskilda insatser för funktionshinder som medför nedsatt arbetsförmåga*

SFS 2000:634, *Förordning om arbetsmarknadspolitiska program*

SFS 2006:1481, *Förordning om stöd för nystartsjobb*

SFS 2007:414, *Förordning om jobb- och utvecklingsgarantin*
SFS 2007:515, *Myndighetsförordning*
SFS 2007:603, *Förordning om intern styrning och kontroll*
SFS 2007:612, *Bidragsbrottslag*
SFS 2007:813, *Förordning om jobbgarantin för ungdomar*
SFS 2007:1030, *Förordning med instruktion för Arbetsförmedlingen*
SFS 2008:206, *Lag om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar
från välfärdssystemen*

