

2023-10-05  
A2023/01353

Arbetsmarknadsdepartementet

Statskontoret  
Box 396  
101 27 Stockholm

Ekonomistyrningsverket  
Box 45316  
104 30 Stockholm

## Uppdrag om effektiviteten i Arbetsförmedlingens användning av förvaltningsmedel

### Regeringens beslut

Regeringen uppdrar åt Statskontoret att analysera och bedöma effektiviteten i Arbetsförmedlingens användning av förvaltningsmedlen. Analyser och bedömningar ska ta sin utgångspunkt i hur användningen av förvaltningsmedlen stödjer myndighetens uppgifter och uppdrag, med särskilt fokus på myndighetens arbete med arbetssökande och arbetsgivare.

I uppdraget ingår bl.a. att

- kartlägga hur Arbetsförmedlingen fördelar och prioriterar myndighetens förvaltningsmedel utifrån sitt uppdrag,
- analysera och bedöma ändamålsenligheten i hur Arbetsförmedlingen mäter hur personalen fördelar sin tid,
- analysera och bedöma hur Arbetsförmedlingen bedriver sitt förändrings- och utvecklingsarbete, inklusive arbetet med it-investeringar, bl.a. vad gäller hur myndigheten prioriterar mellan olika utvecklingsarbeten, hur utvecklingsarbetet samordnas inom myndigheten och hur myndigheten följer upp nyttor och kostnader av sådant arbete, samt
- analysera och bedöma effektiviteten i myndighetens användning av förvaltningsmedlen samt bedöma potentialen för fortsatta effektiviseringar utifrån tilldelade medel.

Med effektivitet avses företrädesvis den inre effektiviteten i den verksamhet som avser arbete med arbetssökande och arbetsgivare. Uppdraget omfattar både kvantitativa och kvalitativa analyser. Statskontoret ska när det är relevant göra jämförelser med andra myndigheter. Analyserna kan vid behov

avgränsas till områden som är av större betydelse för att Arbetsförmedlingen ska kunna nå en effektiv användning av förvaltningsmedlen utifrån myndighetens uppgifter och uppdrag.

I syfte att Arbetsförmedlingens användning av förvaltningsmedlen ska bli mer effektiv ska Statskontoret också vid behov lämna rekommendationer om

- hur Arbetsförmedlingens arbete med intern styrning kan utvecklas, inklusive hur den kan få genomslag i hela verksamheten/myndigheten,
- hur verksamhetsutveckling och uppföljning av verksamheten kan utvecklas, samt
- hur regeringens styrning kan utvecklas.

Statskontoret har ansvaret att genomföra analys och bedömning av hur Arbetsförmedlingen använder sina förvaltningsmedel.

Ekonomistyrningsverket (ESV) ska tillhandahålla underlag till Statskontoret, vilket inkluderar kvantitativa analyser som fokuserar på Arbetsförmedlingens fördelning och uppföljning av förvaltningsmedel och personalresurser, samt belysa hur myndigheten bedriver sitt arbete med it-investeringar och göra jämförelser med andra relevanta myndigheter. I arbetet med it-investeringar ska Statskontoret och ESV vid behov inhämta synpunkter från Myndigheten för digital förvaltning (Digg). Statskontoret ska sammanställa och presentera de slutgiltiga bedömningarna och rekommendationerna utifrån Statskontorets och ESV:s analyser.

ESV ska med ovanstående underlag bidra till Arbetsförmedlingens uppgift att fortlöpande utveckla och bedriva en effektiv verksamhet.

Arbetsförmedlingen ska därför ersätta ESV för deras arbete med högst 1 500 000 kronor. Ersättningen ska utgå senast den 31 december 2024. Utgiften ska belasta utgiftsområde 14 anslag 1:1 *Arbetsförmedlingens förvaltningskostnader*.

Statskontoret ska löpande hålla Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet) informerat under uppdragets genomförande. Statskontoret ska lämna en muntlig lägesavstämning till Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet) senast den 10 april 2024. Statskontoret ska lämna en slutredovisning av uppdraget till Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet) senast den 31 januari 2025. Vad

som ska ingå i lägesavstämningen respektive i slutredovisningen bestäms i samråd med Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet).

## Bakgrund

Arbetsförmedlingen är förvaltningsmyndighet för arbetsmarknadspolitiska frågor och ansvarar för den arbetsmarknadspolitiska verksamheten. Arbetsförmedlingen ska verka för att förbättra arbetsmarknadens funktionssätt genom att bl.a. sammanföra arbetssökande med arbetsgivare som har rekryteringsbehov, när så är motiverat ge stöd och insatser för att stärka en arbetssökandes möjligheter att få ett arbete och med hjälp av anställningsfrämjande åtgärder stimulera arbetsgivare att anställa arbetssökande som inte kan få arbete utan stöd. De som befinner sig långt från arbetsmarknaden ska prioriteras i verksamheten. Myndighetens uppgifter och uppdrag framgår av förordning (2022:811) med instruktion för Arbetsförmedlingen, av regleringsbrev och särskilda uppdrag samt av andra regelverk såsom förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten. Utöver förvaltningsanslaget disponerar Arbetsförmedlingen förvaltningsmedel för samverkan med Försäkringskassan och för att genomföra insatser som finansieras från den Europeiska socialfonden+. Personalkostnader för Särskild stödperson för introduktion och uppföljning (SIUS) finansieras vidare från anslag 1:4 *Lönebidrag och Samhall mm.* Betydande förvaltningskostnader som är hänförliga till myndighetens arbete med arbetssökande och arbetsgivare är bl.a. tjänster för att söka arbete och rekryteringstjänster för arbetsgivare, rustande och stärkande insatser för arbetssökande samt handläggning av och beslut om arbetsmarknadspolitiska insatser (Arbetsförmedlingens årsredovisning för 2022). Det genomsnittliga antalet årsarbetskrafter hos Arbetsförmedlingen har minskat med knappt 2 700 mellan 2018 och 2022, vilket motsvarar en minskning med drygt 20 procent. Under samma period har myndighetens utgifter som belastar förvaltningsanslaget minskat med ca 300 miljoner kronor, vilket motsvarar en minskning med knappt 4 procent.

Arbetsförmedlingens interna styrning och resursfördelning ska ge förutsättningar för myndigheten att bedriva sin verksamhet effektivt utifrån myndighetens uppgifter och uppdrag. Effektivitet kan avse både den yttre effektiviteten, dvs. effekten av myndighetens arbete på målen för verksamheten, och den inre effektiviteten, dvs. att myndigheten använder sina resurser på ett sätt som bidrar till hög produktivitet och kvalitet. Det aktuella uppdraget avser företrädesvis myndighetens inre effektivitet, men

med fokus på myndighetens arbete med arbetsgivare och arbetssökande. Det är samtidigt viktigt att regeringens liksom myndighetens interna styrning kan få genomslag i hela verksamheten, i syfte att myndigheten ska kunna bedriva sin verksamhet effektivt.

En förutsättning för att Arbetsförmedlingen ska kunna bedriva en effektiv verksamhet är att myndigheten kan följa hur personalresurserna fördelar sig mellan olika delar av verksamheten. Arbetsförmedlingen införde därför 2018 ett tidredovisningssystem, Tajma. Av Arbetsförmedlingens årsredovisning för 2022 framgår dock att myndighetens redovisning av personalresursernas fördelning är behäftad med betydande osäkerhet. Det framgår vidare att andelen av de anställda som registrerar sin tidsanvändning i myndighetens tidredovisningssystem är låg och att den varierar väsentligt mellan olika avdelningar. Arbetsförmedlingen bedriver ett arbete med att utveckla en ny modell för tidredovisning.

Arbetsförmedlingen har under en längre tid bedrivit ett omfattande förändrings- och utvecklingsarbete, varav delar har initierats av myndigheten själv. Arbetsförmedlingen inledde under 2014 ett förändringsarbete som omfattade ett stort antal åtgärder på en rad områden. Statskontoret har tidigare haft i uppdrag bl.a. att analysera hur detta förändringsarbete har påverkat verksamhetens resultat (A2017/01236). Statskontoret bedömde i sin slutrapport (Rapport 2019:3) bl.a. att inriktningen på förändringsarbetet var relevant och effektivt genomfört i många delar, men att förändringsarbetets många åtgärder inte hade lett till tydliga effekter för arbetssökande och arbetsgivare och att Arbetsförmedlingen inte hade kunnat visa vilka effekter de digitala satsningarna hade gett. Statskontoret framhöll också att regeringen bör hålla fast vid en mindre detaljerad styrning av myndigheten.

Den 7 juni 2022 beslutades ett nytt regelverk för delar av Arbetsförmedlingens verksamhet. Förändringarna, som trädde i kraft den 1 december 2022, innefattar bl.a. en ny instruktion för myndigheten och ändringar i förordningen om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten. Arbetsförmedlingen har också i uppdrag att fortsätta arbetet med att utveckla och effektivisera den arbetsmarknadspolitiska verksamheten (A2022/00859). Av Arbetsförmedlingens lägesbeskrivningar om genomförandet av regeringsuppdraget från den 3 oktober 2022 (Af-2022/0052 9355) respektive 24 maj 2023 (Af-2023/ 0052 1009) framgår att Arbetsförmedlingen har initierat, eller planerar att initiera, en rad utvecklingsarbeten inklusive IT-

investeringar. Arbetsförmedlingen har också i uppdrag att förstärka stödet till personer som är långtidsarbetslösa, särskilt i områden med socioekonomiska utmaningar (A2022/00330). Under innevarande år har myndigheten vidare i uppdrag enligt regleringsbrev att bl.a. fortsätta att stärka och utveckla sitt arbete med arbetsmarknadspolitiska insatser och arbetsgivarkontakter (A2023/00666).

Arbetsförmedlingens genomförda och pågående förändrings- och utvecklingsarbeten innefattar flera olika områden. Bland de förändrings- och utvecklingsarbeten som avser myndighetens arbete med arbetssökande och arbetsgivare finns bl.a. införande och förstärkning av digitala självservice-tjänster, personligt stöd på distans, ett minskat antal lokalkontor samt införandet av differentierade processer för service och stöd till arbetssökande. Däribland finns också utveckling av arbetsmetoder och it-stöd för att bedöma arbetssökandes behov av stöd och insatser, liksom för den individuella handlingsplanen och för att möta arbetsgivares rekryteringsbehov. Ett betydande förändrings- och utvecklingsarbete omfattar också införandet av ett ärendebaserat arbetsätt där arbetssökandes process delas in i separata avgränsade ärenden och stödet till arbetssökande utförs av olika handläggare med relevant kompetens. Myndigheten bedriver även ett arbete för att utveckla och förstärka stödet till långtidsarbetslösa (Af-2022/0104 2982) liksom med arbetsgivarkontakter. Arbetsförmedlingen har i sitt utvecklingsarbete genomfört och bedriver omfattande it-utveckling som kan påverka myndighetens arbete med arbetssökande och arbetsgivare på olika sätt. It-utvecklingen förväntas bidra till att öka myndighetens tillgänglighet och till att frigöra resurser för arbetssökande som står längre från arbetsmarknaden. De största it-projekten avser införande av det nya besluts- och ärendehanteringssystemet BÄR, kanalförflyttning till digitala kundflöden och kundmöten samt digital infrastruktur för externa aktörer (se bl.a. Af-2023/0011 2751).

Det är viktigt att Arbetsförmedlingen på ett ändamålsenligt sätt prioriterar, samordnar och följer upp sitt förändrings- och utvecklingsarbete i syfte att detta arbete sammantaget ska leda till att verksamheten kan bedrivas mer effektivt. Arbetsförmedlingens internrevision har tidigare bedömt att det finns brister i myndighetens arbete med styrning mot en effektiv verksamhet (Af-2022/0041 2367), i utveckling och införande av det nya besluts- och ärendehanteringssystemet (Af-2021/0041 2074) samt i myndighetens styrning och uppföljning av arbetet med digitalisering av tjänster riktade till

arbetssökande (Af-2019/0020 9015). Det framgår vidare av Arbetsförmedlingens årsredovisning för 2022 att myndigheten har identifierat risker med att inte kunna prioritera de utvecklingsaktiviteter med it-innehåll som ger mest nytta.

På regeringens vägnar



Johan Pehrson



Stina Friberg

Kopia till

Arbetsförmedlingen  
Myndigheten för digital förvaltning  
Arbetsmarknadsdepartementet/SV  
Finansdepartementet/IEA SI  
Finansdepartementet/OFA SFÖ