

Återrapportering av uppdrag 12 i Regleringsbrev 2023

© Arbetsförmedlingen
Författare: Fredrik Andersson, Lisa Karlsson, Karin von Knorring
Datum: 2024-02-28
Diarienummer: Af-2023/0013 5997

Förord

Denna rapport har tagits fram med anledning av följande uppdrag i Arbetsförmedlingens regleringsbrev för 2023.

Myndigheten ska senast den 28 februari 2024 till Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet) redovisa vilka effektiviseringar som uppnåtts, inklusive nyttorealiseringsinsatser, utifrån de effektiviseringsinsatser som genomförts de senaste tre åren.

Beslut i ärendet har fattats av vikarierande generaldirektör Lars Lööv. Föredragande har varit: Fredrik Andersson, Annela Yderberg och Per-Fredrik Lindahl Ekonomiafdelningen, samt Lisa Karlsson Verksamhetsområde IT.

Ärendet har behandlats på GD-föredragning den 6 februari 2024. Beslutet är fastställt digitalt i diariet och saknar därför namnunderskrifter.

Innehåll

1	Bakgrund	5
2	Arbetsförmedlingens utvecklingsarbete	5
2.1	Mål - Arbetsförmedlingens utvecklingsarbete.....	5
2.2	Tillvägagångssätt	6
2.3	Sammanfattning och bedömning	7
2.3.1	Översikt, nyttokategorier och uppfyllandegrad	8
3	Effektivisering och nyttorealiseringar	9
3.1	Kundarbete	9
3.2	Fristående aktörer	13
3.3	Tillgänglighet och likvärdig service	17
3.4	Digitala system och arkitektur	18
3.5	Ledning och styrning	28

1 Bakgrund

I regleringsbrevet uppdrag 12 framgår att Arbetsförmedlingen ska redovisa vilka effektiviseringar som uppnåtts de senaste tre åren:

Myndigheten ska senast den 28 februari 2024 till Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet) redovisa vilka effektiviseringar som uppnåtts, inklusive nyttorealiserings, utifrån de effektiviseringsinsatser som genomförts de senaste tre åren.

2 Arbetsförmedlingens utvecklingsarbete

2.1 Mål - Arbetsförmedlingens utvecklingsarbete

Övergripande beskrivning avseende portföljstyrning, utvecklingsobjekt, metoder med mera.

Arbetsförmedlingen bedriver en betydande del it-utveckling där ca 500 mnkr investeras varje år. För att eftersträva att Arbetsförmedlingen ska uppnå strategiska mål och få ut största möjliga effekt av it-utvecklingen används portföljstyrning. Portföljstyrningen är en process som går ut på att prioritera den utveckling som anses ha störst strategisk koppling och effekt. Detta vägs sedan mot kostnad och risk för att genomföra utvecklingen. Portföljstyrningen möjliggör därmed att ledningsgruppen kan styra och följa upp it-utveckling. För att flera roller ska kunna involveras och ansvar fördelas är utvecklingsportföljen indelad i fyra delar: Ledning- och stöd, Digitala Arbetsförmedlingsstöd, Digitala tjänster och IT-bas. Uppdelningen gör det lättare att kunna prioritera hur mycket som ska satsas på respektive område. Var och en av dessa fyra hanteras av en taktisk styrgrupp medan generaldirektören ansvarar för den samlade utvecklingsportföljen. Flera delar i portföljstyrningen följer processtegen i verksamhetsplaneringen, där utvecklingsportföljen utgör en bilaga till verksamhetsplanen.

Den största och viktigaste it-utvecklingen följs återkommande i ledningsgruppen med 7–10 pågående satsningar som kallas för utvecklingsobjekt. Varje utvecklingsobjekt har beslutsunderlag med bakgrundsbeskrivning och nyttokalkyl. Utvecklingsobjekten rapporterar status månatligen och efter avslut görs uppföljning av effekter och nyttor. Uppföljningen görs enligt beslutade mallar och processer av den som varit ansvarig för ett utvecklingsobjekt.

För att prioritera rätt utveckling i utvecklingsportföljen använder Arbetsförmedlingen strategiska inriktningsdokument i kombination med ovan nämnda beslutsunderlag för utvecklingsobjekt. De nu gällande dokumenten är styrelsens strategiska inriktning och Förändringsplan 2023–2026. I

förändringsplanen finns områdena: 1) Den moderna och effektiva myndigheten som handlar om att utveckla handläggningssystem och öka kvalitet i data för att bland annat kunna automatisera delar av processer, 2) En myndighet tillgänglig för alla som handlar om att utveckla kundsegmentering och självservice-tjänster, 3) Navet i ett system med många aktörer som handlar om informationsutbyte med andra aktörer. Alla tre områden kräver omfattande it-utveckling. Det finns även två ytterligare områden, men dessa kräver ingen it-utveckling eftersom de främst handlar om kompetens, kultur och dokumentation.

2.2 Tillvägagångssätt

Underlagen för att följa upp effekter och nyttorealiserings kommer från följande källor:

- Återrapportering av uppdrag 17 i Regleringsbrev 2022
- Årsredovisning 2022 - Investeringar
- Årsredovisning 2021 - Investeringar
- Årsredovisning 2020 - Investeringar
- Uppföljningsrapporter från Verksamhetsområden (tertialvis utifrån verksamhetsplan)
- Fördjupad uppföljningsrapportering (tertialvis utifrån verksamhetsplan)
- Uppföljning av it-investeringar som presenteras i ledningsgruppen (utvecklingsobjekt)
- Intervjuer och övriga underlag

Resultatet presenteras i en struktur som följer Arbetsförmedlingens särskilda verksamhetsinvesteringar i budgetunderlaget (nedan i texten benämns de även som utvecklingssatsningar):

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

De särskilda verksamhetsinvesteringarna pågår ofta 3–4 år. Inom dessa finns ett antal utvecklingsobjekt som pågår 1–2 år. Det rekommenderas att läsa kapitlet om investeringar i budgetunderlaget för att bli mer bekant med strukturen.

Uppföljning av utvecklingsobjektens nyttor genomförs med utgångspunkt i beslutsunderlag som togs fram vid starttillfället. Nyttorna kan vara både ekonomiska och kvalitativa med olika typer av kvantifiering. Uppföljningen kan göras med olika mått och på olika abstraktionsnivåer beroende på utvecklingens storlek och karaktär. Ett exempel på mått som används i flera utvecklingsobjekt är automatiseringsgrad. På Arbetsförmedlingen utgår automatiseringsgraden från hur stor del av processen som utförs digitalt/maskinellt i förhållande till vad som utförs av handläggare. Det andra sättet att mäta automatiseringsgrad är att utgå från hur stor andel av ärenden som är helt automatiserade. Arbetsförmedlingen har inte särskilt många ärenden som processmässigt eller juridiskt helt går att automatisera.

Ett annat mått som används är SUS-mätning som står för system usability scale och är ett standardiserat mått för användbarhet. Mätmetoden består av ett enklare frågeformulär med 10 frågor och bedömningsskalor.

För vart och ett av de fem särskilda verksamhetsinvesteringarna bedöms status för hur väl effekter och nyttor har realiserats. Bedömningen bygger på att jämföra målsättning i beslutsunderlag med resultat från uppföljningar. Det tas även viss hänsyn till när effekter realiserats samt kvaliteten i beslutsunderlag och rapporter.

2.3 Sammanfattning och bedömning

I den föregående rapporten som lämnades 2022 handlade flera av de realiserade effekterna och nyttorna mycket om att tillhandahålla fler självservice-tjänster åt arbetssökande och arbetsgivare. Flera handlade också om att digitalisera handläggningsprocesser och att automatisera granskning av aktivitetsrapporter. Det redovisades även att en stor del av utvecklingen gick till förutsättningsskapande teknisk infrastruktur.

Under de tre senaste åren har mycket av it-utvecklingen handlat om att genomföra och göra klart reformeringen med nya och förändrade program och insatser. Investeringen *Fristående aktörer* tar upp fem utvecklingsobjekt som genomförts kopplat till reformeringen. Investeringen anses sammantaget som lyckad där effekter och nyttor har realiserats fullt ut. De två andra stora verksamhetsinvesteringarna Kundarbete samt Digitala system och arkitektur har haft låg respektive viss realisering av effekter. För Kundarbete beror det på att för 3–5 år sedan gjordes stora investeringar som var framgångsrika. Sedan dess har det varit svårt att kunna uppnå lika stora effekter, i så fall hade det krävts mycket stora investeringar. Avseende Digitala system och arkitektur har utveckling fortsatt av handläggningssystemet BÄR, mestadels kring befintliga ärenden samt förbättrad statistik och uppföljning.

När investeringarna betraktas under en lång tid tillbaka, hur de knyter an till verksamhetsresultat avseende effektivitet, går det att dra vissa slutsatser. En positiv påverkan till verksamhetsresultatet, som togs upp även vid förra rapporten, är att personligt stöd till arbetsgivare har minskat i och med att arbetsgivare får bättre information och själv kan sköta flera ärenden. En annan positiv påverkan till verksamhetsresultatet är att tiden och kostnaden för att säkerställa

arbetslöshetsförsäkringen (granska aktivitetsrapporter) har halverats. Avseende ärendehandläggning går det däremot inte att se någon högre effektivitet. Här är det flera faktorer som påverkar: att it-investeringar tar längre tid än planerat och fortfarande pågår, nya och förändrade program och insatser, samt förändrade arbetssätt efter pandemin. Ifall Arbetsförmedlingens totala effektivitet kopplat till it-investeringar ska betraktas utifrån ett ännu längre och mer abstrakt perspektiv så har antalet anställda minskat med ca 4000. Minskningen beror på flera anledningar, men anställda på lokala kontor beskriver att digitaliseringen bidragit till att förändra och effektivisera verksamheten.

2.3.1 Översikt, nyttokategorier och uppfyllandegrad

Investering	Nyttokategorier					Uppfyllandegrad				
	Tidsbesparing	God förvaltning	Användarnytta	Kostnadsbesparing	Möjliggörande för annan IT-utveckling	Full eller överträffad uppfyllnad	God uppfyllnad - över 75 %	Godkänd uppfyllnad 50-75 %	Viss uppfyllnad - upp till 50%	Ingen uppfyllnad eller försämring
Kundarbete		X	X						2	
Fristående aktörer	X	X	X			5				
Tillgänglighet och likvärdig service		X			X			3		
Digitala system och arkitektur	X	X	X	X	X			3		
Ledning och styrning	X	X	X					3		

3 Effektivisering och nyttorealiseringsar

3.1 Kundarbete

Initiativ: Kundarbete	Utvecklingsperiod: 2022–2023
Investeringsbudget:	220 MSEK
Syfte/Mål med utvecklingsinitiativet: <p>Det digitala erbjudandet ska vidareutvecklas så att fler kunder använder digitala tjänster som första alternativ, segmenterat utifrån kundens behov, exempelvis avstånd till arbetsmarknaden. Kunderna ska genom vidareutvecklade digitala tjänster få större kontroll, transparens och tydlighet.</p> <p>Självserviceflödena ska utökas med fler tjänster så att en större del av kundgrupperna arbetsgivare och arbetssökande erbjuds kompletta digitala flöden utan behov av kanalbyten.</p> <p>Två utvecklingsobjekt (stora it-satsningar) var planerade 2022–2023: Helt digital vägledning och matchning samt Förbättrad och relevant information om arbetssökande – för god och transparent arbetsmarknadsbedömning.</p> <p>Syftet med det förstnämnda var att kunna få fler kunder att följa självserviceflödet genom att nå fler kunder allra närmst arbetsmarknaden men även vissa kunder med ett något längre avstånd till arbetsmarknaden. Utvecklingsobjektet startade i maj 2022 men avbröts i april 2023 eftersom det inte gått att utveckla rätt tekniska förutsättningar för att uppnå målen. Bland annat hade det behövts förbättrad kundsegmentering och pseudonymiserad individdata. Troligtvis kommer utvecklingsobjektet inte återstarta 2024. Ifall det görs en eventuell återstart kommer det bli med ett förändrat syfte. Att kunna tillhandahålla självservice-tjänster som minskar behov av upphandlade tjänster för kunder som står relativt nära arbetsmarknaden. Avgränsade leveranser har dock utvecklats under 2023 med målet att lansera nya tjänster under 2024.</p> <p>Det andra utvecklingsobjektet handlar om att ta in mer information vid inskrivning för att det automatiska statistiska bedömningsstödet ska kunna användas för rusta och matcha 2, samt för att utöka självserviceflödet. Utvecklingen har försenats och kommer pågå även 2024, vilket gör att delar av nyttohemtagning kommer ske från och med slutet av 2024. Vissa delar av utvecklingsobjektet har dock levererats och beskrivs nedan under genomförda leveranser.</p> <p>Liknande utveckling gentemot kunder, som tidigare gjordes inom investeringen <i>Fortsatt kanalflyttning, inkl digitala kundflöden och kundmöten</i>, är klar och redovisades i återrapporten av uppdrag 17 i regleringsbrev 2022 som levererades 28 februari 2023.</p>	
Effektbeskrivning:	

<p>-Ett nytt bedömningsstöd som ska bedöma de arbetssökandens avstånd till arbetsmarknaden (jobbchans). I beräkningarna av jobbchansen ska betydelsen av inskrivningstid beaktas. -Möjlighet att hänvisa arbetssökande till självserviceflödet baserat på automatiserad segmentering Förutsättningar för att kunna rekommendera insatser till arbetssökande baserat på statistiskt bedömningsstöd och AI.</p>	
<p>Genomförda leveranser:</p>	<p><u>Förbättrad och relevant information om arbetssökande – för god och transparent arbetsmarknadsbedömning:</u> En ny lösning för tjänsten Skriv in dig lanserades våren 2023, som innebar förbättrade förutsättningar för kunden att ange korrekt information vid inskrivningen. Tjänsten underlättar för både den digitala inskrivningen i självservice och den digitala underlagsinskrivningen inför besök hos Statens Service Center.</p> <p><u>Statistiskt bedömningsstöd Rusta & Matcha 2</u> I samband med lanseringen av Rusta & Matcha 2 uppdaterades bedömningsstödet för att motsvara de krav som ställts på korrekt anvisning till stöd från fristående aktör.</p> <p><u>Nya yrkesbenämningar (Taxonomiuppdatering)</u> I november 2023 levererades första steget i en övergång till ny Taxonomi genom uppdaterade yrkesbenämningar. Detta skapar förutsättningar för kunder som skriver in sig att ange rätt yrke och i samband med det bli kopplat till rätt yrkeskategorier. Uppdateringen genererar korrekta inskrivningsunderlag, samt förutsättningar för informationen att följa med kundens ärende till planeringssamtal osv. Målet på sikt är att förbättra matchningen.</p> <p><u>Hantering av hinder-fråga</u> I december 2023 levererades lösning för kunder att inom ramen för inskrivningen ange hinder (funktionsvariation etc) för aktivt arbetssökande. Efter lanseringen av lösningen kan konstateras att ca 18 procent av kunder som skriver in sig anger detta. Tidig information om hinder minskar risken för långtidsarbetslöshet. Det underlättar även planeringssamtal och utveckling av självserviceflödet.</p> <p><u>Digitalt stöd för arbetssökande att kommunicera om funktionsnedsättning eller ohälsa</u> Under 2022 och 2023 har digital information tillgängliggjorts på arbetsförmedlingen.se om vem som kan få stöd och vilka stöd Arbetsförmedlingen erbjuder. Det nya innehållet, med fokus på hög digital tillgänglighet för kognitiva funktionsnedsättningar är framtagen för att hjälpa arbetssökande att kommunicera om sin funktionsnedsättning eller ohälsa till Arbetsförmedlingen. Detta</p>

	<p>ökar chanserna för arbetssökande med funktionsnedsättningen eller ohälsa att tidigt bli identifierad av Arbetsförmedlingen och därmed få rätt stöd.</p>						
	<p><u>Digitalt samtycke till funktionshinderkod</u> Under 2022 och 2023 har lösning för hantering av funktionshinderkod bidragit till att kunden slipper pappershantering - att skicka påskriven blankett till Arbetsförmedlingen med posten. Arbetssökande får nu en pedagogisk genomgång av vad registreringen av funktionshinderkod innebär, samt ger sitt samtycke via Mina sidor.</p>						
	<p><u>Digital ansökan om litteratur och tolk</u> Sedan 2023 har arbetsgivarkunder möjlighet att lämna ansökan om bidrag till litteratur och tolk, och slipper därmed papper- och posthantering. Detta kommer även att innebära kortare ledtider då ansökan kommer in snabbare till Arbetsförmedlingen.</p>						
	<p><u>Statusuppdatering på Mina sidor för Ansökan om bidrag till hjälpmedel</u> Sedan 2023 kan arbetssökande på Mina sidor använda en ny tjänst för att se senaste status i sitt ärende samt ta del av vad som är gjort och vad som kvarstår. Arbetssökande kan också via tjänsten få direktnummer till den profession som arbetssökande varit i kontakt med. Detta innebär en effektivare hantering av hjälpmedelsbeställningar för Arbetsförmedlingen och en väsentligt enklare hantering för kunder.</p>						
<p>Nyttorealiserings: (Beskrivande och om möjligt kvantifierad nyttohemtagning)</p>	<p><u>Digitala tjänster för kunder med funktionsnedsättning</u> Kunder med funktionsnedsättning kan enklare kommunicera med Arbetsförmedlingen och behovet av pappersanvändning minskar. Kunder får även ökad transparens och kortare ledtider i sina ärenden.</p>						
Nyttointressenter							
Arbetsgivare		Arbetstagare	X	Arbetsförmedlingen	X	Andra	
Nyttokategorier							
Tidsbesparing	God förvaltning	Användarnytta	Kostnadsbesparing	Möjliggörande för annan IT-utveckling			
	X	X					

Bedömd status med avseende på leverans + effektmål +nyttorealiserings	5	Full eller överträffad uppfyllnad
	4	God uppfyllnad - över 75 %
	3	Godkänd uppfyllnad 50-75 %
	2	Viss uppfyllnad - upp till 50%
	1	Ingen uppfyllnad eller försämring
Om pågående utveckling, beräknad tidpunkt för leverans		
Övriga kommentarer: Fram till 2023 har det inte blivit lika stor nytta som förväntat. Som beskrivits i inledningen fick det ena utvecklingsobjektet avbrytas och det andra förlängas med reducerad omfattning. Från 2024 och framåt kommer det genomföras ett nytt utvecklingsobjekt för kundrelationshantering.		

3.2 Fristående aktörer

Initiativ: Fristående aktörer	Utvecklingsperiod: 2022–2023
Investeringsbudget:	140 MSEK
<p>Syfte/Mål med utvecklingsinitiativet: Utveckling av system för samarbete med fristående aktörer i syfte att säkra effektiva tjänster som möter behov på arbetsmarknaden. Den digitala infrastrukturen, som byggts upp sedan 2019, kommer fortsätta utvecklas. Infrastrukturen kommer förbättra leverans av befintliga produkter (program & insatser) och hantera nya produkter som tillkommer.</p> <p>Investeringen innehåller utvecklingsobjekten:</p> <p>Delad handlingsplan, Förmedlingsinsatser, Rusta & matcha 2 och Steg till arbete. Karriärvägledning startade tidigare än de fyra uppräknade men redovisas här eftersom effektuppföljning gjordes under våren 2023.</p>	
<p>Effektbeskrivning:</p> <p>-Nya program och insatser kommer förbättra möjlighet för arbetssökande att få jobb samt ge en tydligare rättslig reglering av anskaffade matchningstjänster.</p> <p>-Arbetssökande kommer få större möjlighet att påverka vilken leverantör som ska tillhandahålla en insats.</p>	
Genomförda leveranser:	<p><u>Karriärvägledningen (KVL)</u> Funktionalitet har utvecklats på Mina Sidor Fristående Aktörer med förbättrat flöde och användbarhet. Nytt e-handelsflöde har utvecklats enligt EU-standarden Peppol. Beslut om Karriärvägledning fattas i handläggningssystemet BÄR.</p>
	<p><u>Förmedlingsinsatser</u> Process för beslut om Förmedlingsinsats har tagits fram och byggts in i handläggningssystemet BÄR. Något som är nytt, jämfört med sedan tidigare digitaliserade processer, är att Förmedlingsinsatser handläggs enbart i BÄR. För andra program och insatser finns det kvar komponenter i det gamla handläggningssystemet AIS. Viss automation har kunnat byggas in i processen, såsom koppling till eventuellt bidrag från Europeiska socialfonden, för arbetssökande inom programmet som är aktuella för insatsen Rusta och Matcha 2 (RoM2). Förmedlingsinsats lanserades 17 april 2023 i samband med RoM2.</p>

	<p><u>Rusta och matcha 2 (RoM2)</u> Nytt regelverk har byggts i handläggningssystemet BÄR och samtidigt har det gjorts diverse mindre förbättringar som underlättar för handläggare. Vid utvecklingen av RoM2 återanvändes grundläggande generell funktionalitet. Det har även utvecklats i infrastrukturen för leverantörer. All utveckling omfattar flera delar för samtliga intressenter, såsom beslutsprocess, anskaffningsprocess, ratingmodell, ersättningsmodell och statistik.</p> <p><u>Delad handlingsplan</u> Fristående aktörer kan från och med september 2023 ta del av Arbetssökandes handlingsplan. Den delade handlingsplanen är ett nav i den reformerade verksamheten och tillsammans med aktivitetsrapporten en källa till både löpande uppföljning av arbetsökande progress samt kontrolldata. Via delad handlingsplan kan både Arbetsförmedlingen och fristående aktör ta ansvar för sina delar i arbetsökandes handlingsplan.</p> <p><u>Steg till arbete</u> En matchningstjänst för arbetslivsinriktad rehabilitering för att i en sammanhållen process identifiera stödbehov samt utveckla arbetsökande med funktionsnedsättning/ ohälsa med målet arbete eller utbildning. Handläggning sker i BÄR, Mina Sidor Fristående aktörer, Ordertjänsten och Raindance (Ekonomisystem).</p>
<p>Nyttorealiserings: (Beskrivande och om möjligt kvantifierad nyttohemtagning)</p>	<p><u>Karriärvägledningen</u> Nyttan har enligt uppföljning uppskattats till mellan 75–100 % utifrån målsättning i beslutsunderlag då utvecklingen startade. Ökade volymer kan hanteras och det finns stöd med automatiska val av leverantörer i BÄR, där samtliga beslut fattas. Vid årsskiftet 2023/2024 var automatiseringsgraden för Beslut om insats 53 % och för Tjänsteleverantörsavrop 70 %. Enligt SUS-mätning låg användarnöjdheten på 46 för båda delar i processen. Automatiseringsgraden är god medan användarnöjdheten behöver förbättras.</p> <p><u>Förmedlingsinsatser</u> Förenklar för handläggare och skapar förbättrad arbetsmiljö. Ökar rättssäkerhet för arbetsökande.</p>

	<p>I BÅR finns en koppling mellan förmedlingsinsatser och leverantörsavrop (RoM2). På så vis är det administrativt enklare att hantera en programdeltagare som ska få RoM2.</p> <p>Produktionsstatistik: Antal beslut om förmedlingsinsats i april var 9 678, för perioden april-aug 65 599. Vid årsskiftet 2023/2024 var automatiseringsgraden 67 %, SUS-mätning låg på 65.</p> <p>Sammantaget bedöms it-utvecklingen för förmedlingsinsatser ha gett en god uppfyllnad av effekter (över 75 %). Det finns kommande utveckling som kan ge en viss ökning automatiseringsgraden.</p> <p><u>Rusta och matcha 2</u> Nyttan bedöms vara fullt uppfyllt. Vid årsskiftet 2023/2024 var automatiseringsgraden för Beslut om insats 53 % och för Tjänsteleverantörsavrop 70 %. SUS-mätning låg på 46 för båda. En nytta som realiserats är att den delvis manuella hanteringen av fakturor har minskat från 40 % till 15 % (målet är att komma ner till 5 %). Den minskade manuella hanteringen av fakturor motsvarar ca 5 årsarbetare.</p> <p><u>Delad handlingsplan</u> När den fristående aktören har tillgång till handlingsplan och aktivitetsrapporter, blir det enklare att förbereda, planera och följa upp arbetssökandet ihop med den arbetssökande. En ytterligare fördel är att den arbetssökande inte behöver återupprepa sin historia eller bära information mellan Arbetsförmedlingen och den Fristående aktören. När den fristående aktören själv kan läsa handlingsplan och aktivitetsrapporter minskar onödig efterfrågan till Arbetsförmedlingen. Delad handlingsplan bedöms ha en god uppfyllnad av effekter (över 75 %).</p> <p><u>Steg till arbete</u> Tjänsten är i drift för 83 leveransområden från september 2023, fas 2 med övriga 48 leveransområden planeras till januari 2024.</p> <p>Viss effektuppfyllnad under 2023. Under 2024 ersätts handläggningen i KA-webb, vilket innebär att både handläggning och systemförvaltningen kommer att</p>
--	---

				effektiviseras succesivt under 2024. Ny effektuppföljning kommer göras då.			
Nyttointressenter							
Arbetsgivare		Arbetstagare	X	Arbetsförmedlingen	X	Andra	X
Nyttokategorier							
Tidsbesparing	God förvaltning	Användarnytta	Kostnadsbesparing		Möjliggörande för annan IT-utveckling		
X	X	X					
Bedömd status med avseende på leverans + effektmål +nyttorealiserings				5	Full eller överträffad uppfyllnad		
				4	God uppfyllnad - över 75 %		
				3	Godkänd uppfyllnad 50–75 %		
				2	Viss uppfyllnad - upp till 50%		
				1	Ingen uppfyllnad eller försämring		
Om pågående utveckling, beräknad tidpunkt för leverans				(År / Månad)			
Övriga kommentarer:							

3.3 Tillgänglighet och likvärdig service

Initiativ: Tillgänglighet och likvärdig service	Utvecklingsperiod: 2022–2023
Investeringsbudget:	30 MSEK
Syfte/Mål med utvecklingsinitiativet: Området innefattar aktiviteter för att utveckla likvärdigheten i stöd och service, säkra en god tillgänglighet och en väl fungerande regional och lokal samverkan. Utveckling för effektiv samverkan med externa parter (myndigheter, kommuner, fristående aktörer) kommer ske under flera år. Det kommer ske fortsatt utveckling av digitala tjänster i enlighet med tillgänglighetsstrategi så kunder erbjuds likvärdig service i de digitala flödena.	
Effektbeskrivning:	
Genomförda leveranser:	<p>Tillgänglighet i digitala tjänster och information</p> <p><u>Designsystemet</u> Arbetsförmedlingens designsystem lanserades 2017 och har sedan dess vidareutvecklats löpande. Sedan 2022 drivs det som öppen källkod med en licens som möjliggör användning både inom offentlig och privat sektor.</p> <p>Designsystemet stöttar utvecklingsteam genom att erbjuda komponenter och designmönster som ökar utvecklingshastigheten av e-tjänster, webbsidor med mera (gällande frontend) – detta med bibehållen kvalitet avseende tillgänglighet, användbarhet och förvaltningsbarhet.</p> <p>Under 2023 har ett 30-tal komponenter och designmönster utvecklats som därefter omsatts i mängder av tjänster och produkter både inom och utanför myndigheten. Arbetet kring detta är tänkt att fortsätta under 2024 genom eSam (digital samverkan mellan myndigheter).</p>
Nyttorealiserings: (Beskrivande och om möjligt kvantifierad nyttohemtagning)	<p>Tillgänglighet i digitala tjänster och information</p> <p><u>Designsystemet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Minskat underhåll över tid → Ökad utvecklingshastighet på mellan 40–80 % för frontendutveckling • Lägre utvecklingskostnad (frontend) vid nya applikationer → Snabbare lanseringar då gapet

		<p>mellan design och frontendutveckling minskar (50 %)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Högre kodkvalitet → Bättre prestanda och lägre driftkostnad (fler produkter som delar kodbas) • Bättre tjänster genom högre tillgänglighet och användbarhet → bättre arbetsmiljö och kundupplevelse samt bättre resultat vid extern granskning av DIGG 					
Nyttointressenter							
Arbetsgivare		Arbetstagare		Arbetsförmedlingen	X	Andra	X
Nyttokategorier							
Tidsbesparing	God förvaltning	Användarnytta	Kostnadsbesparing		Möjliggörande för annan IT-utveckling		
	X				X		
Bedömd status med avseende på leverans + effektmål +nyttorealiserings					5	Full eller överträffad uppfyllnad	
					4	God uppfyllnad - över 75 %	
					3	Godkänd uppfyllnad 50–75 %	
					2	Viss uppfyllnad - upp till 50%	
					1	Ingen uppfyllnad eller försämring	
Om pågående utveckling, beräknad tidpunkt för leverans							
Övriga kommentarer:							

3.4 Digitala system och arkitektur

Initiativ: Digitala system och arkitektur	Utvecklingsperiod: 2021–2023
Investeringsbudget:	330 MSEK
<p>Syfte/Mål med utvecklingsinitiativet: Området innefattar aktiviteter för utveckling av system och digital arkitektur i syfte att förbättra förutsättningarna för det operativa arbetet att nå resultat samt säkra ett effektivt utbyte av information mellan berörda aktörer i den arbetsmarknadspolitiska verksamheten. En del i detta är Arbetsförmedlingens arbete med fortsatt automation och intelligens i ärendehandläggning och beslutsprocesser. Mycket av utvecklingen handlar om att göra klart funktionalitet i handläggningssystemet BÄR och sluta med handläggning i</p>	

<p>det äldre systemet. Två befintliga insatser som har utvecklats och förts över under längre tid är Arbetspraktik och Nystarts jobb. Etableringsjobb är helt ny och togs i bruk i början av 2024.</p>	
<p>Effektbeskrivning:</p> <p>En omfattande samling av it-investeringar. De viktigaste målen har varit:</p> <p><u>Digitalisering & automatisering av ärendehandläggning</u> För de ärendetyper som vid årsskiftet 2023/2024 handlades i BÄR</p> <ul style="list-style-type: none">• var den genomsnittliga automatiseringsgraden på 54%, målsättning är att till 2026 nå en automatiseringsgrad på minst 60 %• var genomsnittlig SUS-mätning 57, målsättning är att till 2026 nå SuS-score på minst 70• 44% av beslutsärendena hanterades i BÄR <p><u>Säker digital kommunikation</u> Statsförvaltningen kan över lag minska kostnaderna vid ett fullt genomfört anslutande till SDK. Beräkningar som Digg gjort antyder att kostnadsbesparingar, främst genom effektiviserad arbetstid, skulle kunna vara omkring 1 620 mnkr per år eller cirka 3 500 årsarbetskrafter. Siffrorna gäller det offentliga Sverige som helhet, men Arbetsförmedlingen kan effektivisera vissa delar av myndighetens handläggning.</p> <p><u>Automatgranskning av aktivitetsrapporter</u> Målet var att automatgranska 50 % av alla aktivitetsrapporter till 2022. Det fanns även en offensiv målsättning om att möjligen komma upp i att automatgranska 50–60%.</p>	
<p>Genomförda leveranser:</p>	<p>Beslutsärenden</p> <p><u>Arbetspraktik och Nystartsjobb</u> Vidareutveckling av inbyggda kontroller och regler i flödet, enhetliga processer och arbetssätt samt förbättringar i användargränssnittet enligt metod för tillgänglighet (UX-WCAG).</p> <p><u>Etableringsjobb</u> Systemlösning och handlägningsprocess med hög automatiseringsgrad har utvecklats under 2022 - 2023 och är klart att tas i bruk. Som en del i arbetet har integrationer för digitalt informationsutbyte med Försäkringskassan införts under 2023. Hösten 2023 fattade Arbetsmarknadsdepartementet beslut om att Etableringsjobb kan starta 1 januari 2024. Starten för Etableringsjobb har krävt att kollektivavtal finns mellan parterna, vilket tagit flera år längre än förväntat att upprätta.</p>
	<p><u>Operativ uppföljning och produktionsstatistik</u></p>

	<p>Verktyg för chefer och verksamhetssamordnare att bättre kunna följa upp och styra sin verksamhet utifrån den data som finns i BÄR. Under kvartal 1 släpptes en första version av operativ uppföljning riktad till verksamhetschefer för nystartsjobb. Därefter har operativ uppföljning för arbetspraktik, nystartsjobb, förmedlingsinsats, beslut om insats och leverantörsavrop kopplats på.</p>
	<p><u>Grundfunktionalitet i BÄR för ärendehandläggning</u> Fortsatt vidareutveckling av grundfunktionalitet som: tekniska lyft, komponentbaserad utveckling, skalbara byggsätt samt lagerstruktur för till exempel regelstyrning.</p>
	<p>Förbättrad kontroll av arbetssökande med rätt till ersättning¹</p> <p><u>Automatisk och riskbaserad granskning av aktivitetsrapporter</u> Den automatiska och riskbaserade granskningen av aktivitetsrapporter har utvecklats successivt och som mest intensivt från 2018 till 2021. De två senaste åren har handlat om mindre förbättringar av granskningsprocessen samt att kunna minska systemets driftskostnad.</p>
	<p><u>Logganalys i loggplattformen</u> Loggplattformen är myndighetens verktyg för central logguppföljning och analys.² Under 2021–2023 har fokus varit att ansluta data från prioriterade system. Under 2023 har fokus varit på att utveckla användandet av data som är ansluten till loggplattformen, vilket har effektiviserat både analys och larmsättning.</p>
	<p>Informationssäkerhet</p> <p><u>Security Operation Center (SOC)</u> SOC är myndighetens samlade förmågor för säkerhetsövervakning av IT-systemen. Den har</p>

¹ Arbetslöshetsersättning eller ersättning för deltagande i arbetsmarknadspolitiska insatser (aktivitetsstöd, utvecklingsersättning eller etableringsersättning).

² Det finns lagkrav som ligger till grund för att Arbetsförmedlingen loggar uppgifter om olika typer av händelser i sina system, både sådana som genereras automatiskt och sådana som uppstår vid specifika användaraktiviteter till exempel vid inpassering eller inloggning.

	<p>implementerats stegvis sedan 2019 och består av både mänskliga förmågor och tekniska stödverktyg.</p> <p><u>Sårbarhetsskanning</u> Under 2023 har myndighetens tekniska förmåga och processer för hantering av sårbarheter i it-miljön vidareutvecklats. Sårbarhetsskanningar görs nu regelbundet av hela it-miljön och rutiner finns etablerade för hantering och eskalering av identifierade sårbarheter.</p>
Genomförda leveranser:	<p>Informationsutbyte</p> <p><u>Digital tjänst för e-rekvirering</u> Under 2023 har tjänsten uppdaterats efter regelförändring rörande samordningsnummer hos Skatteverket för tydligare klassificering av samordningsnummer. Detta skapar bättre förutsättningar för återrapportering till Skatteverket.</p> <p><u>Alla brev – majoriteten digital kommunikation</u> Arbetsförmedlingen arbetar aktivt med att övergå från traditionell post till att möjliggöra att all kommunikation med kund kan ske digitalt (Digital brevlåda). Cirka 75 % av försändelserna från Arbetsförmedlingen går via digital brevlåda och 25 % via fysisk post.</p> <p>Arbetsförmedlingen har i dagsläget cirka 120 olika meddelandetyper anslutna till en meddelandeväxel som avgör hur kommunikation ska ske. Flertalet, cirka 95 %, har en konfiguration som gör att förstavalet blir Mina meddelanden för att kunna sända post digitalt. Finns inte sådan ”brevlåda” skickas handlingen ut via fysisk post.</p> <p><u>Säker digital kommunikation (SDK)</u> Med Säker digital kommunikation (SDK)³ kan kommuner, regioner och statliga myndigheter utbyta känslig och sekretessklassad information digitalt på ett tryggt, enkelt och säkert sätt. Arbetsförmedlingen fortsätter att vara en aktiv part i SDK. Arbetsförmedlingen bistår såväl Myndigheten för digital förvaltning (Digg) som</p>

³ [Säker digital kommunikation \(SDK\) | Digg](#)

	<p>andra myndigheter med erfarenheter och förbättringsförslag. Arbetsförmedlingens kundsupport använder funktionen sedan årsskiftet 2022/2023.</p> <p><u>Nationella byggblock</u> Arbetsförmedlingen arbetar tillsammans med Digg med att realisera nationella byggblock för att främja digitaliseringen i Sverige. Arbetsförmedlingen deltar aktivt med utvecklingsaktiviteter i Byggblocket "API-management" samt som remissinstans och sakkunniga i flera byggblock. Arbetet bidrar till den nationella målsättningen om att fler myndigheter ska arbeta med öppna data.⁴</p> <p>Effektiviserad it-drift</p> <p><u>Migrering till målmiljö (servrar)</u> Arbetet som pågått sedan 2019 med att stabilisera it-miljön genom migrering till en modern underliggande teknisk infrastruktur (målmiljön) är nu avslutat. Migreringen är klar och alla Arbetsförmedlingens applikationer körs i den nya miljön. Miljöerna har även virtualiserats och de egenutvecklade applikationerna har containeriserats vilket skapar kostnadsbesparingar och möjlighet till automatisering. Beställningsrutiner gällande kapacitet har setts över och effektiviserats genom automatisering vilket leder till mindre manuellt arbete, mindre risk för fel och snabbare hantering.</p> <p>Kvalitetssäkrade data</p> <p><u>Breddad matchning</u> Möjligheten att bredda matchningen för arbetssökande genom avancerad analys av jobbannonser är ett initiativ där tester och utvärdering genomförts under 2023 med användare. Tjänsten hjälper arbetssökande att identifiera arbeten att söka. Användarundersökning är genomförd där feedbacken från arbetssökande har varit positiv.</p>
--	--

⁴ <https://www.digg.se/om-oss/nyheter/nyheter/2022-06-30-nytt-verktyg-for-att-automatiskt-skapa-metada>

	<p><u>Nytt webbanalysverktyg</u> Ett nytt webbanalysverktyg lanserades under våren 2023. Verktöget ska bidra till en ökad kvalitet för webbanalys av våra kunders beteenden på webben. Det nya verktyget innebär ökad funktionalitet jämfört med tidigare verktyg.</p>
<p>Nyttorealiserings: (Beskrivande och om möjligt kvantifierad nyttohemtagning)</p>	<p>Beslutsärenden</p> <p><u>Arbetspraktik och Nystartsjobb</u> Ytterligare regelstyrda processer och automatiserade processer för ökad rättssäkerhet och effektiviserad handläggning. Här bedöms godkänd uppfyllnad, ytterligare mätningar kommer ske. Förbättrad användarvänlighet i användargränssnittet har konstaterats genom SUS-mätningar. Vid årsskiftet 2023/2024 var automatiseringsgraden 46 %, SUS-mätning låg på 60.</p> <p><u>Etableringsjobb</u> Tjänsten finns tillgänglig från och med januari 2024. Automatiseringsgraden låg vid start på 40 %, under våren 2024 kommer tjänsten att kompletteras med digital ansökan och digitala arbetsgivarintyg, automatiseringsgraden bedöms då öka till 75 %. Första mätningen av SUS-mätning kommer att ske hösten 2024. Effekter kan börja verifieras när tjänsten varit i bruk under ett halvår</p> <p><u>Operativ uppföljning och produktionsstatistik</u> Ger underlag för analys av ärendehandläggningen i form av ledtider för olika steg i handlägningsprocessen samt antal ärende i olika steg som tex pågående, fördelad eller köade ärenden.</p>
	<p><u>Grundfunktionalitet i BÄR för ärendehandläggning</u> Fortsatt vidareutveckling av grundfunktionalitet med till exempel komponentbaserad utveckling, skalbara byggsätt och lagerstruktur för till exempel regelstyrning effektiviserar utvecklingsarbetet och ökar stabiliteten i plattform och systemlösningar.</p>

	<p><u>Automatisk och riskbaserad granskning av aktivitetsrapporter</u></p> <p>Granskningen sker mer resurs- och kostnadseffektivt än tidigare. Andelen automatiskt granskade aktivitetsrapporter har successivt ökat till 56,1 procent 2023 (2022: 50,9 procent 2021: 41,4 procent, 2020: 28,4 procent). Effektiviseringen motsvarar 47,5 miljoner kronor under 2023 jämfört med ingen automatisering alls. Effektiviseringen har gjort det möjligt att fokusera på aktivitetsrapporter med hög risk. Sanktioner bidrar till att arbetsökande som är lågaktiva blir mer aktiva i sitt arbetsökande. Det genomsnittliga antalet redovisade sökta jobb har ökat och andelen som lämnar in sina aktivitetsrapporter utan att redovisa några aktiviteter alls har minskat. Aktivitetsrapporter som markeras som granskade automatiskt granskas i samband med inlämningen vilket har bidragit till att en större andel granskas skyndsamt enligt kravet i förordningen⁵. Den automatiska granskningen av aktivitetsrapporter har därigenom skapat förutsättningar för en god förvaltning. Sammantaget har den automatiska granskningen bidragit till att effektivisera och förbättra kontrollarbetet. IAF konstaterar i en rapport att den förbättrade kontrollen av individersättningar har bidragit till en minskning av antalet fel och därmed har även de felaktiga utbetalningarna minskat.</p>
	<p><u>Logganalys i loggplattformen - nyttorealiserings</u></p> <p>God förvaltning. Införandet innebär att vi kan följa upp ovanlig aktivitet och arbeta mer proaktivt med kontroll av leverantörer, arbetsökande, arbetsgivare och medarbetare. Genom att ansluta ny data har vi upptäckt oegentligheter som bryter mot gällande avtal med leverantörer.</p> <p>Informationssäkerhet</p> <p><u>Security Operation Center (SOC)</u></p> <p>Funktionens förmågor att upptäcka och hantera olika typer av it-säkerhetsincidenter i it-miljön förbättras ständigt. Det bidrar till en säkrare</p>

⁵ 6 a § förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten

	<p>hantering av information samt till en stabilare it-drift.</p> <p><u>Sårbarhetsskanning</u> Under 2023 har en minskning av tekniska sårbarheter kunnat konstateras. Ohanterade sårbarheter utgör en av de vanligaste attackvektorererna för cyberangrepp, vilket gör att en fungerande sårbarhetshantering bidrar till att skydda myndighetens it-miljö och informationstillgångar.</p> <p>Informationsutbyte</p> <p><u>Digital tjänst för e-rekvirering</u> Bidrar till minskad handläggningstid hos Arbetsförmedlingen och Skatteverket. Ca 1500 rekvireringar görs per år. Strukturerad, mer rättssäker och uppföljbar hantering av rekvirering av samordningsnummer. Handläggaren får stöd direkt i applikationen vad gäller regler.</p> <p><u>Alla brev – majoriteten digital kommunikation</u> Ökad kundnytta genom att kunden kan ta del av digital post oavsett var hen befinner sig samt ökad säkerhet då ingen obehörig kan komma åt posten. Det har redan gjorts stora besparingar i och med digitaliseringen av såväl utgående som inkommande post. Det rör både portokostnader men även tidsmässiga besparingar när det gäller hanteringen av brev på kontoren (beräknad kostnadsbesparing på cirka 10 mnkr per år).</p> <p><u>Säker digital kommunikation (SDK)</u> Ökad rättssäkerhet genom inbyggt stöd i SDK systemet som har juridiska, organisatoriska, finansiella och tekniska säkerhetsåtgärder.</p> <p>Arbetsförmedlingens kundsupport använder funktionen sedan årsskiftet 2022/2023. För varje ärende där kommunikationen sker via SDK istället för per telefon och motringning halveras handläggningstiden, uppskattad tidsbesparing 30 min. I dagsläget hanteras 1000 ärenden/månad via SDK, vilket ger en årlig besparing på 3 mnkr. Antalet ärenden kommer att ökas i takt med att fler ansluter sig till SDK.</p>
--	--

	<p><u>Nationella byggblock</u> Byggblocket API-management tar fram en tjänstekatalog och verktyg kopplat till Sveriges dataportal som gör det lättare att publicera information hitta API:er (för att underlätta systemintegration). De tillhandahåller även en Community för diskussion och lärande samt en API-playbook och ett verktyg som stödjer de som ska utveckla API:er. Detta skapar förutsättningar för alla aktörer att enklare hitta information och utveckla nya digitala tjänster till våra medborgare.</p>					
	<p>Effektiviserad it-drift</p> <p><u>Migrering till målmiljö</u> Målmiljön är säkrare genom att varje applikation är isolerad från övriga applikationer genom SDN (central hantering av nätverksenheter). Antalet servrar har minskats med 32 procent från 2250 till 1530 vilket innebär en lägre kostnad, mindre behov av förvaltning av servrar och en lägre miljöpåverkan. Minskningen har möjliggjorts genom att egenutvecklade applikationer nu ligger i containerlösning och att dåligt utnyttjade serverresurser har avvecklats. Containerlösningen ger et ännu mer effektiv nyttjande av servrar.</p>					
Nyttointressenter						
Arbetsgivare		Arbetstagare	Arbetsförmedlingen	X	Andra	
Nyttokategorier						
Tidsbesparing	God förvaltning	Användarnytta	Kostnadsbesparing	Möjliggörande för annan IT-utveckling		
X	X	X	X	X		
Bedömd status med avseende på leverans + effektmål +nyttorealiserings			5	Full eller överträffad uppfyllnad		
			4	God uppfyllnad - över 75 %		
			3	Godkänd uppfyllnad 50–75 %		
			2	Viss uppfyllnad - upp till 50%		
			1	Ingen uppfyllnad eller försämring		

Om pågående utveckling, beräknad tidpunkt för leverans	(År / Månad)
Övriga kommentarer:	

3.5 Ledning och styrning

Initiativ: Ledning och styrning	Utvecklingsperiod: 2022–2023
Investeringsbudget:	30 MSEK
Syfte/Mål med utvecklingsinitiativet:	
<p>Området innefattar utveckling av ledningssystem och andra stödprocesser såsom ekonomi, HR och kommunikation. Arbetsförmedlingen behöver effektivisera av det interna myndighetsarbetet till exempel genom robotisering, ta vidare arbetet med att skapa fler automatiserade steg i de interna processerna samt integrera AI och verksamhetsinsikter för bättre styrning och uppföljning.</p>	
Effektbeskrivning:	
<ul style="list-style-type: none"> - Möjliggör integrerad verksamhetsstyrning genom efterfrågebaserad planering (mer avancerad planering som utgår från kundbehovet) - Flexibel tilldelning och uppföljning som ger bättre nyttjande av programmedel som kan bidra till att öka omsättning och få bort inlåsnings effekter - Ökad kostnadsmedvetenhet, ökad kvalitet i effektberäkning och underlag för prioritering av investeringar, beräkning av styckkostnader & -tider ger en mer rättvisande internredovisning (extern) - Digitala och automatiserade verksamhetsflöden för medarbetare och chefer - Data och information tillgängliggörs på ett enkelt, kvalitetssäkrat och rättssäkert sätt 	
Genomförda leveranser:	<p>Dokumentationshantering</p> <p><u>Digital maskning</u> Digital maskning är ett systemstöd som förenklar maskning av dokument som ska lämnas ut. Systemstödet lanserades och implementerades under 2023.</p> <p><u>Central mallhantering</u> Under 2023 har mallkonstruktionen centraliserats både avseende kunder och internt. Flera av de mallar som används vid kommunikering har uppdaterats eller helt konstruerats om.</p> <p><u>Scanningslösning inkommande post</u> Vi har upphandlat och implementerat en tjänst av Postnord för scanning av all inkommande post till myndigheten. En dellerans är att vi har lanserat en</p>

	<p>automatiserad scanningslösning för att få in aktivitetsrapporter in i ELIN⁶.</p>
	<p>Förenkling av HR-administration</p> <p><u>Centralt organisations- och personalsystem (COP)</u> Personalregistret har implementerats under året och är nu källa gällande medarbetare för flera konsumerande system. I och med implementeringen är Arbetsförmedlingen också master för det egna personalregistret.</p>
	<p>Effektivisering av budget- och ekonomiprocesser</p> <p><u>Bemyndiganderedovisning och periodisering</u> En ny teknisk lösning är driftsatt under 2023 för redovisning av bemyndigandemedel samt periodisering och utfall. Används i dagsläget för tjänsterna rusta och matcha samt steg till arbete.</p> <p><u>Förändrad utbetalning av lönebidrag</u> Från den 1 januari 2023 betalas lönebidrag ut till arbetsgivarens skattekonto istället för plusgiro, bankgiro eller bankkonto.⁷ Utvecklingsarbetet för att förbereda inför förändringen skedde under 2022.</p>
	<p>Verksamhetsstatistik</p> <p>Levererat statistik för RoM2 samt tid med handlingsplan enligt krav i regleringsbrev. Det innebär att myndigheten kan förstärka expertrollen genom att löpande tillhandahålla korrekt och uppdaterad statistik, relevanta analyser och precisa prognoser om vår verksamhet och arbetsmarknaden till interna och externa intressenter på ett lättillgängligt och anpassat sätt.</p>
<p>Nyttorealiserings: (Beskrivande och om möjligt kvantifierad nyttohemtagning)</p>	<p>Dokumentationshantering</p> <p><u>Digital maskning</u> God förvaltning och tidsbesparing. Genom digital maskning underlättas arbetet med utlämning av dokument. Funktionen hittar vissa känsliga uppgifter</p>

⁶ ELIN är ett it-stöd för hantering av sökandes dokument.

⁷ Ändringar i förordningen (2017:462) innebär att arbetsgivarens skattekonto krediteras på ett fast datum en gång i månaden i stället för att betalningen görs via plusgiro, bankgiro eller bankkonto.

	<p>automatiskt, vilket gör att maskningsarbetet effektiviseras.</p> <p><u>Central mallhantering</u> Ökad regelefterlevnad genom ett bättre stöd för arbetsförmedlarna att kommunicera den information som kunden har rätt till. Minskad administration och behov av mallkonstruktion som tidigare skedde i olika it-stöd.</p> <p><u>Scanningslösning inkommande post</u> Lösningen effektiviserar informationsflöden och kanaler till och inom myndigheten. Vilket bidrar till tids- och kostnadsbesparing samt till en mer rättssäker hantering av inkommande information.</p>
	<p>HR & administration</p> <p><u>Centralt organisations- och personalsystem (COP)</u> Möjliggörande för annan it-utveckling och ett steg mot att tillhandahålla medarbetar- och organisationsdata i realtid. Nyttan som uppstår är tidsbesparing och användarnytta då området bidrar till enhetlig personal- och organisationsdata i våra it-system vilket underlättar för våra medarbetare och chefer.</p>
	<p>Ekonomi</p> <p><u>Bemyndiganderedovisning och periodisering</u> God förvaltning. Bidrar till korrekta analyser och prognoser av förbrukade medel samt korrekt årsredovisning för myndigheten.</p> <p><u>Förändrad utbetalning av lönebidrag</u> Effekten blir att vi kan motverka att arbetsgivare tar ut pengar från välfärden samtidigt som det finns ett underskott på Skattekontot. Förändringen gör det också enklare att säkerställa att bidraget går till rätt mottagare.</p>
	<p>Verksamhetsstatistik God förvaltning. Efterlevnad av krav i regleringsbrevet. Effekthemtagningen handlar om att upprätthålla god förvaltning och att skapa förutsättningar för bättre beslutsfattande.</p>

Nyttointressenter							
Arbetsgivare		Arbetstagare		Arbetsförmedlingen	X	Andra	
Nyttokategorier							
Tidsbesparing	God förvaltning	Användarnytta	Kostnadsbesparing		Möjliggörande för annan IT-utveckling		
X	X	X					
Bedömd status med avseende på leverans + effektmål +nyttorealiserings				5	Full eller överträffad uppfyllnad		
				4	God uppfyllnad - över 75 %		
				3	Godkänd uppfyllnad 50–75 %		
				2	Viss uppfyllnad - upp till 50%		
				1	Ingen uppfyllnad eller försämring		
Om pågående utveckling, beräknad tidpunkt för leverans				(År / Månad)			
<p>Övriga kommentarer: Det har gjorts relativt många leveranser sett till budgeten för investeringen och det har realiserats en hel del nyttor. Dock har det gjorts omprioriteringar och målsättningen med investeringen har delvis haft annat fokus jämfört med vad som uppnåts. Därav bedöms det som godkänd uppfyllnad.</p>							