



EU:S PLANERINGSTERMIN – FAKTABLAD

OFFENTLIGA ARBETSFÖRMEDLINGAR

1. INLEDNING

Offentliga arbetsförmedlingar är de viktigaste institutionerna på arbetsmarknaden. De är direkt ansvariga inför regeringarna, ska underlätta arbetssökandes inträde på arbetsmarknaden och sköter i vissa fall utbetalningen av arbetslöshetsersättning och/eller sociala förmåner. Även om de är strukturerade på olika sätt i olika länder hjälper de alla till att matcha utbud och efterfrågan på arbetsmarknaden med hjälp av information, arbetsförmedling och aktiva stödtjänster på lokal, nationell och europeisk nivå. De bidrar även till lyckade övergångar på arbetsmarknaden och därmed till bättre matchning, liksom förbättringar av tillväxtmöjligheter, finanspolitisk stabilitet och sociala resultat.

Under den senaste ekonomiska krisen har de offentliga arbetsförmedlingarna stått i främsta ledet i kampen mot arbetslöshet. I många medlemsstater har de upplevt en kraftig ökning av antalet arbetssökande, samtidigt som de även ställts inför betydande minskningar av ekonomiska resurser och personal till följd av nedskärningar i offentlig sektor och behovet av att hålla nere offentliga utgifter.

De offentliga arbetsförmedlingarna står därmed inför utmaningen att anpassa sig till en skiftande arbetsmarknad, samtidigt som de måste bli mer effektiva genom att rationalisera verksamheten och tjänsterna. Det handlar om deras omvandling till

”övergångsbyråer”¹ som tillhandahåller en ny mix av

¹ Meddelandet från kommissionen [Att skapa förutsättningar för en återhämtning med ökad sysselsättning](#), COM(2012) 173 final.

”aktiva” och ”passiva” funktioner till stöd för långsiktiga övergångar under arbetstagarnas hela yrkesliv. De aktiva åtgärderna inkluderar utbildning, sysselsättningsincitament, sysselsättningsstöd och rehabilitering, direkt skapande av arbetstillfällen och incitament för att starta nya företag. Exempel på passiva åtgärder är inkomstersättning och stöd till arbetslösa, liksom förtida pensionering.

Med tanke på de kommande utmaningarna började ett beslut om ett utökat samarbete mellan de offentliga arbetsförmedlingarna² att gälla den 18 juni 2014, och ett formellt europeiskt nätverk för offentliga arbetsförmedlingar inrättades. Syftet med nätverket är att förbättra de offentliga arbetsförmedlingarnas kapacitet, ändamålsenlighet och effektivitet genom att erbjuda en plattform för jämförelse av deras resultat på europeisk nivå, identifiera god praxis och införa ett system för ömsesidigt lärande.

Detta faktablad är strukturerat på följande sätt: I avsnitt 2 granskas EU-ländernas resultat vad gäller politiska utmaningar, i avsnitt 3 diskuteras tillgängliga uppgifter om lämpliga åtgärder för att möta dessa utmaningar på ett effektivt sätt och i avsnitt 4 beskrivs hur god praxis används bland EU-länderna.

² Europaparlamentets och rådets beslut nr 573/2014/EU av den 15 maj 2014.

2. POLITISKA UTMANINGAR: EN ÖVERSIKT ÖVER RESULTATEN I EU-LÄNDERNA

2.1. Att registrera arbetssökande och arbetslösa samt nå ut till personer som står utanför arbetskraften (utbudet av arbetskraft)

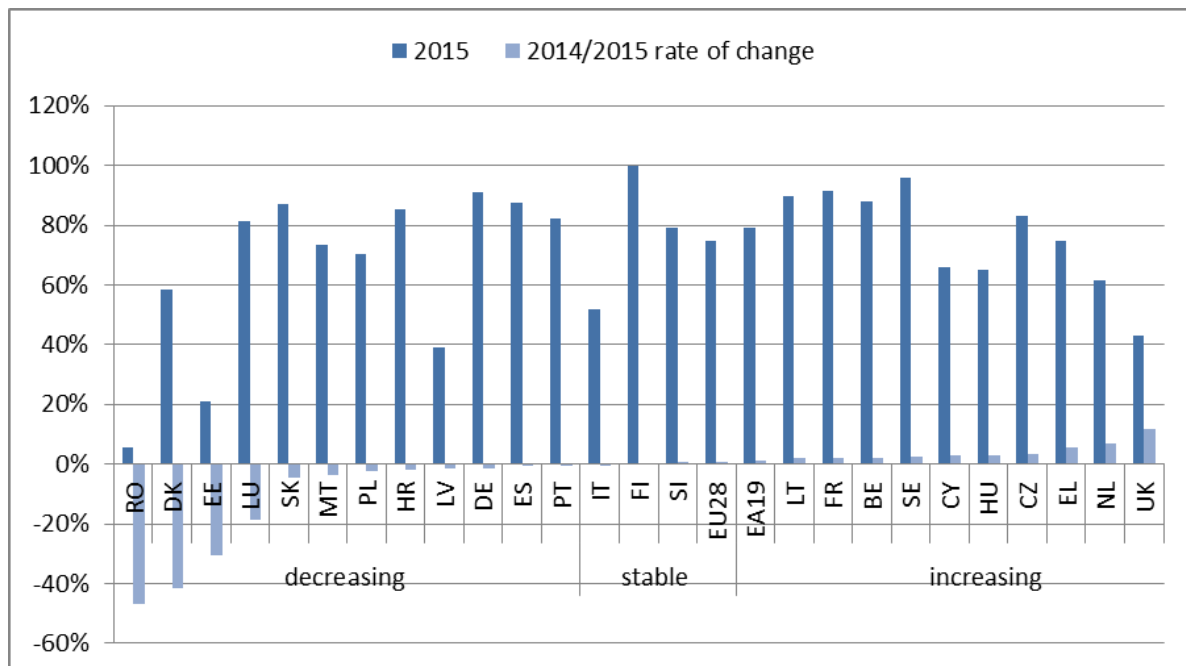
Kriterierna för registrering av arbetssökande skiljer sig åt inom EU. I vissa medlemsstater kan registrerade arbetssökande inkludera personer som står utanför arbetskraften eller som redan har en anställning.

Att registrera sig hos den offentliga arbetsförmedlingen är en nödvändig förutsättning för att få tillträde till aktiva arbetsmarknadsåtgärder och stöd i jobsökandet. Andelen registreringar har därmed stor inverkan på offentliga arbetsförmedlingars förmåga att nå ut till befolkningen utanför arbetskraften, däribland ungdomar, kvinnor och äldre som står utanför arbetskraften, och på hanteringen av långtidsarbetslösheten³.

Registreringen av långtidsarbetslösa varierar stort mellan medlemsstaterna. Andelen registrerade är hög (över 85 %) i så vitt skilda länder som Tyskland, Spanien och Slovakien, betydligt lägre (omkring 50 % eller lägre) i Italien, Förenade kungariket, Nederländerna och Bulgarien, och mycket låg i Rumänien (diagram 1).

Att andelen registrerade varierar mellan länderna beror på flera olika faktorer, bland annat kvaliteten på och attraktionskraften hos de offentliga arbetsförmedlingarnas tjänster, liksom förmånernas storlek, förmånsperioder och villkor vad gäller arbetslöshetsersättningen och de sociala förmånerna, samt skyldigheter och sanktionsmekanismer kopplade till dessa förmåner. I en del medlemsstater krävs att arbetslösa registrerar sig hos den offentliga arbetsförmedlingen för att få tillgång till tjänster som hälso- och sjukvård.

Diagram 1 – Andel långtidsarbetslösa registrerade hos den offentliga arbetsförmedlingen 2015 och förändring jämfört med 2014



³ Se även den europeiska planeringsterminens faktablad om dessa ämnen.

Källa: beräkning utifrån uppgifter från Eurostat (Ifsa_ugadra).

Anmärkning: dålig tillgång till uppgifter för Österrike och Irland.

2.2. Samla in information om lediga tjänster (efterfrågan på arbetskraft)

En av de offentliga arbetsförmedlingarnas främsta utmaningar är att maximera antalet jobberbjudanden till arbetssökande. Insamling av information om lediga tjänster från arbetsgivare är därför en av de offentliga arbetsförmedlingarnas viktigaste uppgifter. Arbetsgivarna kan rapportera in sina lediga tjänster via flera olika kanaler (kostnadsfri telefon, fax eller webbaserade applikationer). De offentliga arbetsförmedlingarna kontaktar också arbetsgivarna för att få information om lediga tjänster genom telefonintervjuer, frågeformulär, besök och direkta kontakter. Den genomsnittliga månatliga mängden information om lediga tjänster ökade betydligt mellan 2012 och 2015. Under 2015 rapporterades i genomsnitt 200 000 fler lediga tjänster till de 25 offentliga arbetsförmedlingar som tillhandahåller uppgifter, sammantaget varje månad, jämfört med 2012⁴.

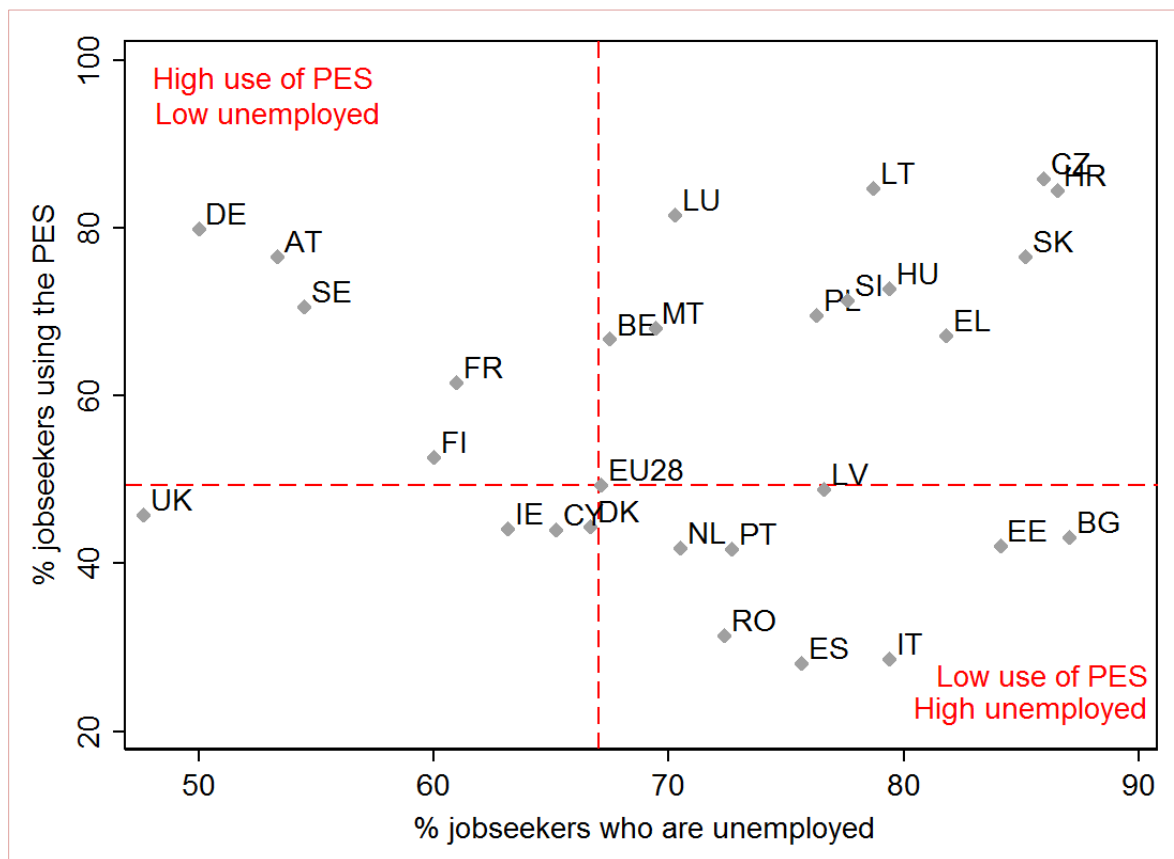
2.3. Garantera effektiv användning av offentliga arbetsförmedlingar vid jobbsökande och arbetsförmedling av (matchning av utbud och efterfrågan)

I länder som Tyskland, Österrike och Sverige ligger användningen av den offentliga arbetsförmedlingen i samband med jobbsökande en bra bit över EU-genomsnittet, även om andelen arbetslösa bland de arbetssökande är relativt låg. Användningen av den offentliga arbetsförmedlingen ligger däremot en bra bit under genomsnittet i Bulgarien, Spanien och Italien, även om andelen arbetslösa bland de arbetssökande är hög.

Dessa skillnader kan förklaras med den offentliga arbetsförmedlingens räckvidd, kvaliteten på de tjänster som erbjuds, liksom tillgången till alternativt stöd från andra aktörer, såsom privata arbetsförmedlingar.

⁴ Uppgifter från [2016 Assessment Report on PES capacity](#) (2016 års utvärderingsrapport om de offentliga arbetsförmedlingarnas kapacitet).

Diagram 2 – Användning av offentliga arbetsförmedlingar vid jobsökande och andel arbetslösa arbetssökande, 2014



Källa: Eurostat, 2014 års arbetskraftsundersökning.

Baserat på de senast tillgängliga uppgifterna var de offentliga arbetsförmedlingarna i någon mån inblandade i förmedlingen av 9,4 % av nyrekryteringarna 2012. Denna siffra ligger på över 15 % i Kroatien, Luxemburg, Ungern och Finland, men under 3 % i Spanien, Italien och Cypern. Även om det är mest troligt att ungdomar anställs som nyrekryteringar var de offentliga arbetsförmedlingarnas involvering i arbetsförmedling för denna grupp lägre (8,5 %) än för äldre åldersgrupper (9,3 % för personer i åldersgruppen 25–49 år och 12,1 % för personer i åldrarna 50–64 år). Detta gäller dock inte för alla medlemsstater. De offentliga arbetsförmedlingarna deltar i större utsträckning i förmedlingen av arbete till ungdomar än till andra åldersgrupper i Belgien, Kroatien, Polen och Rumänien.

För att förbättra arbetsmarknaderna har de europeiska offentliga

Detta kan göras genom att förbättra följande:

- Tillhandahållande av anpassade tjänster till arbetsmarknadens aktörer på både utbuds- och efterfrågesidan, bland annat genom användning av e-tjänster och utveckling av digital kapacitet.
- Erbjudande av individualiserade stödtjänster för att öka anställbarheten i ett tidigt skede.
- Utveckling av starka partnerskap och förstärkt samordning (på flera nivåer), i synnerhet med andra arbetsförmedlingar, för att förbättra tjänsterna, också i andra medlemsstater.

3.1. Kapacitet och resursnivå

Tillgängliga uppgifter visar att de offentliga arbetsförmedlingarnas personalresurser överlag började öka igen 2012, efter betydande

arbetsförmedlingarna själva dragit slutsatsen⁵ att de måste hjälpa till med karriärövergångar. I och med utmaningarna på de föränderliga arbetsmarknaderna är det därför nödvändigt att aktiveringsinsatserna inriktas på långsiktiga resultat.

3. INFALLSVINKLAR PÅ DE POLITISKA UTMANINGARNA

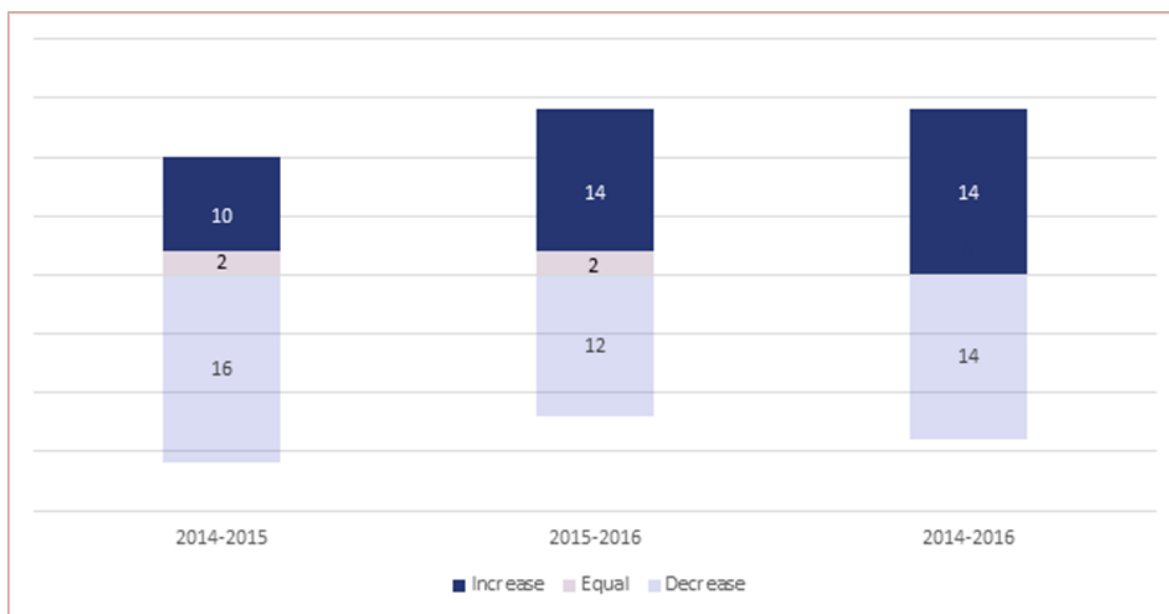
För att se till att arbetsmarknaden fungerar optimalt och att arbetslösa får jobb snabbare måste de offentliga arbetsförmedlingarna utöka sina tjänster för att uppnå sysselsättningsmålet i Europa 2020-strategin.

För att se till att arbetsmarknaden fungerar optimalt och att arbetslösa får jobb snabbare måste de offentliga arbetsförmedlingarna förbättra sina tjänster för att uppnå målen i Europa 2020-strategin.

nedskärningar i början av krisen.

Tillgängliga uppgifter visar att antalet anställda vid de offentliga arbetsförmedlingarna överlag började öka igen 2012, efter betydande nedskärningar i början av krisen. Sedan 2014 har det totala antalet anställda vid offentliga arbetsförmedlingar legat på en stabil nivå. Mellan 2014 och 2016 skedde en minskning på 1,6 %. Dessa samlade uppgifter döljer dock skillnader vid enskilda offentliga arbetsförmedlingar, då antalet anställda minskade för hälften av de offentliga arbetsförmedlingar som det finns uppgifter för mellan 2014 och 2016. Nyare siffror visar att tolv offentliga arbetsförmedlingar hade färre anställda 2016 jämfört med 2015.

Diagram 3 – Antal offentliga arbetsförmedlingar med ökat eller minskat totalt antal anställda (heltidsekvivalenter), 2014–2016



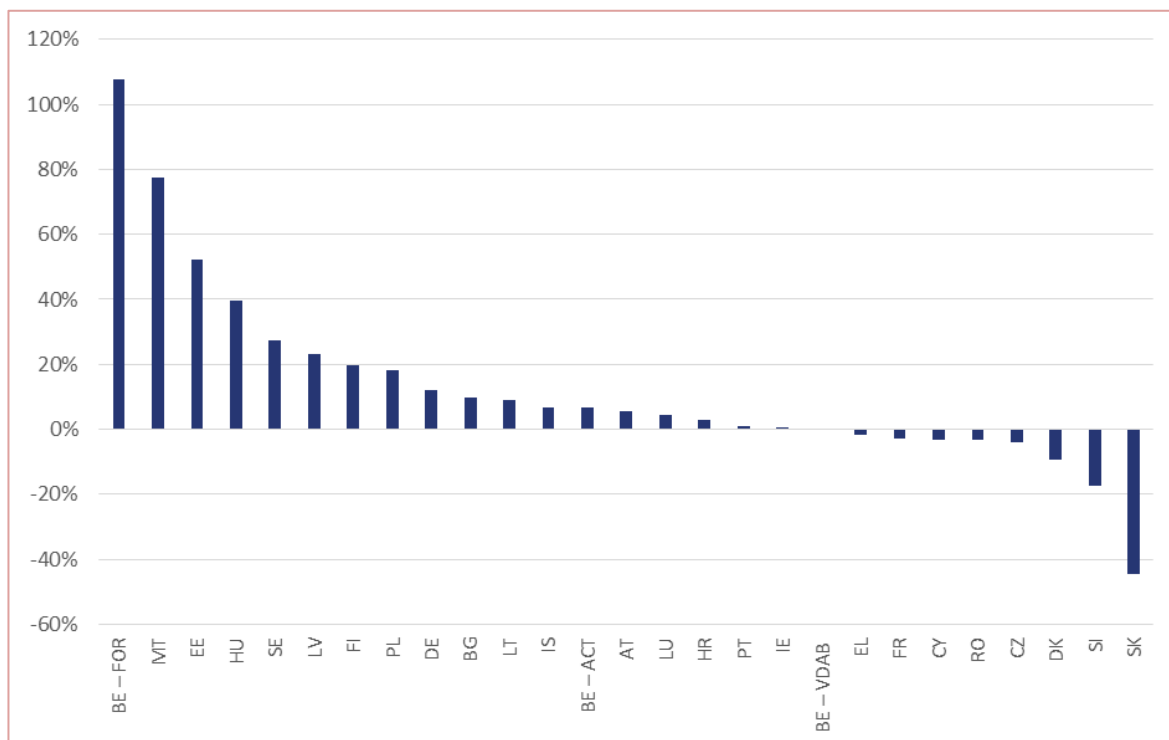
Källa: uppgifter från [2016 Assessment Report on PES capacity](#).

⁵ [De offentliga arbetsförmedlingarnas bidrag till Europa 2020-strategin – Strategiutvecklingsrapport.](#)

Trenden med ökade budgetar för offentliga arbetsförmedlingar från 2013 och 2014 har fortsatt under 2015 och 2016. Av de offentliga arbetsförmedlingar som det finns uppgifter för

rapporterade under 2015 tio om en ökning av utgifterna för året innan, och i prognosen för 2016 steg denna siffra till 19 offentliga arbetsförmedlingar.

Diagram 4 – Procentuell förändring av de offentliga arbetsförmedlingarnas utgifter, med undantag för arbetslöshetsersättning, 2015–2016



Källa: uppgifter från [2016 Assessment Report on PES capacity](#).

3.2. Resursanvändning: profilering och segmentering av kunder

Resurser och stöd ges till grupper av kunder baserat på information från profileringsverktyg. Att identifiera arbetssökande som riskerar att bli långtidsarbetslösa och som sannolikt gynnas mest av tidiga ingripanden är ett effektivt arbets sätt. Verktygen för profilering och kundsegmentering skiljer sig i stor utsträckning mellan offentliga arbetsförmedlingar.

Dessa verktyg omfattar statistisk profilering, en kombination av statistisk profilering och handläggbedömning, mjuk profilering (kombination av regler för stödberättigande, handläggbedömning och administrativa uppgifter), mer subjektiva, kvalitativa bedömningar och psykologiska urvalsverktyg och enkel segmentering som beslutas av handläggaren.

Tabell 1 – Offentliga arbetsförmedlingars användning av profilering och segmentering, 2014⁶

	Profilering och kundsegmentering	Profilering utan kundsegmentering	Profileringssystem under utveckling/revidering	Ingen profilering/kundsegmentering
Länder	BE, BG, DE, EE, FR, IE, LV, LT, PT, SE, SI, UK	AT, DK, FI, MT, NL	ES, HR, HU, PL	CY, CZ, EL, IT, LU, RO, SK

3.3. Inrättande av en ungdomsgaranti

Offentliga arbetsförmedlingar spelar en viktig roll i genomförandet av ungdomsgarantin. En av deras främsta utmaningar under de kommande åren kommer fortsatt att vara att förbättra de tjänster som erbjuds unga arbetssökande. Enligt rapporten från 2016 om genomförandet av ungdomsgarantin⁷ har de offentliga arbetsförmedlingarna ökat sitt engagemang i partnerskap och underlättar och deltar i ett flertal partnerskap med flera olika syften, både på nationell och regional nivå.

Under 2014 genomförde mer än hälften av de offentliga arbetsförmedlingarna pilotprojekt för att underlätta inrättandet av ungdomsgarantin, däribland projekt med ett starkt fokus på missgynnade och utsatta ungdomar. Samma år gav mer än hälften av de offentliga arbetsförmedlingarna personalen utbildning i särskilda aspekter av att arbeta med ungdomar. Två tredjedelar av de offentliga arbetsförmedlingarna har deltagit i uppsökande arbete med ungdomar som inte studerar eller arbetar, i första hand genom att samarbeta med skolor, icke-statliga organisationer och ungdomsorganisationer.

4. POLITISKA ÅTGÄRDER: NULÄGET

I och med de nuvarande utmaningarna och de begränsade resurserna står effektivitet högt på de offentliga arbetsförmedlingarnas agenda. Deras användning av resultatnriktade mål har ökat, men att göra utvärderingar är fortfarande inte vanligt förekommande. Endast två tredjedelar av de offentliga arbetsförmedlingarna gör någon typ av utvärdering av de tjänster som erbjuds arbetslösa eller arbetsgivare. Ingen offentlig arbetsförmedling har än så länge vidtagit övergripande, holistiska, integrerade effektivitetsåtgärder. Jämförande resultatavlor används av flera offentliga arbetsförmedlingar som har anammat fullständig kvalitetsstyrning för att bättre övervaka resultatet. Denna strategi kan vara effektiv när det gäller att undvika specifika mål (som används var för sig) som ger upphov till felaktiga beteenden, även om den inte är tillräckligt sofistikerad för att av sig själv leda resursfördelningen. Några offentliga arbetsförmedlingar har infört mer begränsade kostnads- och resultatbedömningar för särskilda arbetsmarknadsprogram, vilket möjliggör viss jämförande analys.

⁶ [Identification of latest trends and current developments in methods to profile jobseekers in European Public Employment Services](#), (Identifiering av de senaste trenderna och den aktuella utvecklingen av metoder för profilering av arbetssökande vid europeiska offentliga arbetsförmedlingar), 2015.

⁷ <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14322&langId=en>.

Det finns flera aspekter av förbättrad effektivitet som går utöver kostnadsbesparingar. Tjänsterna blir mer effektiva när knappa resurser tilldelas de kunder som behöver dem mest och när kostnadseffektivitet kombineras med service av hög kvalitet. Ökad effektivitet beror till stor del på de offentliga arbetsförmedlingarnas förmåga att anpassa de interna verksamhetsstrukturerna och ta fram nya arbetsmetoder, verktyg och tjänster som uppfyller de föränderliga behoven hos intressenterna på ett mer effektivt sätt.

Ett beslut om utökat samarbete mellan de offentliga arbetsförmedlingarna⁸ trädde i kraft den 18 juni 2014. Genom beslutet inrättas ett formellt europeiskt nätverk för offentliga arbetsförmedlingar, vilket behövs för att utveckla och genomföra benchmarking och ömsesidigt lärande ("benchlearning") i hela Europa, för att stimulera moderniseringen av de offentliga arbetsförmedlingarna och förbättra deras resultat.

Genom detta europeiska nätverk kan alla offentliga arbetsförmedlingar delta i benchlearning, närmare bestämt i processen för att skapa en systematisk och integrerad koppling mellan insatser för benchmarking och ömsesidigt lärande. Benchlearning inom ramen för nätverket för offentliga arbetsförmedlingar består av att identifiera bra resultat genom indikatorbaserade benchmarkingsystem, bland annat med hjälp av datainsamling, datavalidering, datakonsolidering och utvärderingar, följt av insatser för ömsesidigt lärande inom de prioriterade områden som identifierats. Det kommer att förbättra insamlingen av uppgifter om resultat och utvärderingen av tillhandahållandet av tjänster.

Bästa praxis⁹ som används av de offentliga arbetsförmedlingarna för att

⁸ Europaparlamentets och rådets beslut nr 573/2014/EU av den 15 maj 2014, som trädde i kraft den 18 juni 2014.

⁹ [HoPES – PES Efficiency Working Group Final report](#) (HoPES – Slutrapport från arbetsgruppen för effektivitet hos offentliga arbetsförmedlingar), 2013.

förbättra effektiviteten kan delas in i följande fem områden:

- 1) Reform av de offentliga arbetsförmedlingarnas organisation, inklusive rationalisering av institutionella strukturer, omfördelning av personal till tjänster samt införande av innovativa modeller för användning av underleverantörer och för utveckling av offentlig-privata partnerskap.
- 2) Användning av nya modeller för att hantera och övervaka resultaten samt anpassa de ekonomiska incitamenten till önskade utfall.
- 3) Utveckling av informations- och kommunikationsteknik (IKT) för att bättre nå kunderna genom flera kanaler¹⁰ och utöka tjänsteportföljen genom självbetjäning. Utvidgning av e-tjänster, bättre samordning med andra organisationer och myndigheter. Modernisering av backofficefunktioner genom standardisering och automatisering av processer.
- 4) Förbättrade tjänster för arbetssökande via profilering och kundsegmentering, liksom med hjälp av nya sätt att nå de som står längst bort från arbetsmarknaden genom effektiva partnerskap (utöver den IKT-teknik som nämns ovan). Dåliga kollektivtrafikförbindelser och svårigheter att upprätthålla kontorsnät som stöder stora, glesbefolkade områden utgör särskilda hinder när det

¹⁰ En undersökning från den offentliga arbetsförmedlingen i Österrike visade vissa förbättringar i användarnöjdhet hos de som använde onlinekanaler, samtidigt som snabbare återinträde kopplades till användningen av flera kanaler. Slutsatsen är att det behövs en individualiserad flerkanalstrategi för att optimera nyttan med att investera i digital kontaktteknik. Undersökningen baserades på kundnöjdhet och längden på sysselsättningsåtgärder för pilot- och kontrollgrupper.

gäller att se till att tjänsterna är tillgängliga för alla¹¹.

- 5) Utökning av tjänster riktade till arbetsgivare genom personaltilldelning och uppgraderat rekryteringsstöd, liksom utveckling av partnerskap med andra mellanhänder på arbetsmarknaden.

¹¹ Enligt en analys av arbetssökande i de skotska högländerna i Förenade kungariket. Cooper, U., Nelson, J., Wright, S., Cooper, J. (2008). *Achieving access to work, improved social inclusion and reducing rural access costs. The potential and effectiveness of rural transport to employment services* (Tillgång till arbete, förbättrad social inkludering och minskade kostnader för tillgänglighet på landsbygden. Möjligheter och ändamålsenlighet vad gäller transport till arbetsförmedlingen på landsbygden).

Några nationella exempel¹² kan nämnas inom dessa områden:

- 1) Övergripande organisatorisk effektivitet och institutionell utformning: I Frankrike har organisationer som hanterar sociala trygghetssystem och erbjuder arbetsförmedling slagits samman som en del av insatserna för att uppmuntra användningen av aktiva åtgärder. Den nya offentliga arbetsförmedlingen "Pôle Emploi", som skapades 2008, kombinerar aktiva och passiva åtgärder med geografisk och operativ rationalisering för att öka kostnadseffektiviteten. Den erbjuder de arbetssökande förenklade och lättillgängliga tjänster. Resultaten har legat kvar på en stabil nivå, verksamhetskostnaderna har sjunkit och tillgängligheten har förbättrats. Detta har skett trots en ökad arbetsbörda i samband med krisens början när sammanslagningen ägde rum och kravet på den offentliga arbetsförmedlingen att tillhandahålla mer individanpassat stöd.
- 2) Resultathantering: Österrike använder sig av en jämförande resultattavla för att vikta individuella indikatorer, däribland kund- och personalnöjdhet. Resultattavlan används inte för att kontrollera eller prioritera resurstilldelningen inom den offentliga arbetsförmedlingen. Benchmarking används för att utvärdera jämförande resultat för grupperade enheter. Tillgängliga uppgifter visar att sedan resultattavlans införande 2006 och fram till 2011 har resultatet förbättrats mer än vad kostnaderna har ökat under samma period, vilket innebär effektivitetsvinster.

Anpassning av incitament till utfall: I Danmark drivs de offentliga arbetsförmedlingarnas kontor av kommunerna, vilka finansierar programmen och därefter delvis ersätts av staten. Högre ersättning betalas ut för åtgärder som har visat

sig vara mer kostnadseffektiva. Detta skapar ekonomiska incitament för kommunerna att vidta fler kostnadseffektiva aktiva åtgärder, vilket har lett till mer effektiva aktiva arbetsmarknadsåtgärder överlag.

- 3) Användning av informations- och kommunikationsteknik för att bättra nå kunderna genom flera kanaler: I Sverige finns kiosker med videolänkar till avlägsna förmedlingar för att underlätta vägledning och stöd av mer personlig karaktär för arbetssökande på landsbygden.

Utökning av tjänster genom användning av informations- och kommunikationsteknik: I Belgien har den flamländska offentliga arbetsförmedlingen (VDAB) investerat i webbaserad utbildning. Den erbjuder också tjänster för att man själv ska kunna göra en bedömning av sin kompetens och automatisera matchningar genom ett system för kunskap, kompetens och jobbeskrivningar. I Nederländerna låg en betydande minskning av den offentliga arbetsförmedlingens verksamhetsbudget till grund för en överföring av de flesta av tjänsterna för arbetssökande till webben. Den nederländska offentliga arbetsförmedlingen erbjuder nu ett omfattande urval av e-tjänster, bl.a. webinarier (onlineutbildning) och interaktiva tjänster såsom e-coachning.

Användning av informations- och kommunikationsteknik för bättre samordning med andra organisationer och myndigheter: Grekland har infört ett nytt it-system som kopplar samman den offentliga arbetsförmedlingen med register över socialförsäkringar, arbetstillstånd och sysselsättning. Detta har lett till minskade kostnader (för byråkrati och dubbelarbete) och bedrägerier, genom att det numera är möjligt att automatiskt hämta information och dubbelkolla uppgifter. Det nya arbetssättet sparar tid och frigör resurser för andra funktioner,

¹² [HoPES – PES Efficiency Working Group Final report, 2013.](#)

samtidigt som kvaliteten på tjänsterna och deras effektivitet förbättras.

- 4) Anpassning av tjänster till särskilda behov och situationer i landsbygdsområden genom partnerskap: I Bulgarien besöker mobila team från lokala arbetsförmedlingskontor landsbygdsområden en gång i månaden och upprättar tillfälliga kontor. Kostnaderna för detta delas mellan kommunen (lokal- och driftskostnader, resekostnader för det besökande teamet) och den offentliga arbetsförmedlingen (övriga dagliga utgifter för teamet, liksom kostnader för alla handlingar som behövs för att kontoret ska fungera på ett bra sätt). Genom sådana besök till avlägsna landsbygdsområden har de mobila operativa enheterna kunnat övervaka individuella handlingsplaner, bekräfta att registrerade arbetslösa söker arbete, lämna information om lediga tjänster och stärka banden mellan den offentliga arbetsförmedlingen och arbetsgivare på landsbygden. Programmet har gjort det möjligt för många arbetslösa på landsbygden att

hålla kontakt med arbetsmarknaden, till liten eller ingen kostnad för den offentliga arbetsförmedlingen.

- 5) Utökning av tjänster riktade till arbetsgivare: Förenade kungariket har antagit en sektorsbaserad modell för att hantera konton tillhörande stora företag på nationell nivå. Ett flexibelt system för rapportering av lediga tjänster har införts, och privata arbetsförmedlingar kan föra in de lediga tjänsterna i den offentliga arbetsförmedlingens databas. För att effektivisera systemet prioriteras självbetjäning om inte särskilda behov har identifierats. Om en arbetsgivare visar intresse för att intervjua arbetssökande med sämre meriter till vilka den offentliga arbetsförmedlingen har hänvisat kan lokala partnerskap skapas. Detta förfarande hjälper till att säkra stödet från den offentliga arbetsförmedlingen till arbetssökande som löper större risk för långtidsarbetslöshet.

Datum: 20.11.2017

5. LÄS MER

- Offentliga arbetsförmedlingar i Europa:
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=105&langId=sv>
- Europeiska nätverket för offentliga arbetsförmedlingar:
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1100&langId=sv>
- Information och tjänster som rör offentliga arbetsförmedlingar, med publikationer från Europeiska nätverket för offentliga arbetsförmedlingar:
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1163&langId=sv>
- Bra initiativ, med inspirerande exempel från offentliga arbetsförmedlingar i hela Europa:
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1206&langId=sv>
- *De offentliga arbetsförmedlingarnas bidrag till Europa 2020-strategin – Strategiutvecklingsrapport:*
<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=9690&langId=sv>

BILAGA: UPPGIFTER SOM SAMLAS IN I SAMBAND MED BENCHLEARNING

De offentliga arbetsförmedlingarna kommer att lämna administrativa uppgifter om följande områden:

- 1) Bidrag till minskad arbetslöshet för alla åldersgrupper och för utsatta grupper:
 - a) Antalet övergångar från arbetslöshet till sysselsättning per åldersgrupp, kön och kvalifikationsnivå, uttryckt som andel av antalet registrerade arbetslösa personer.
 - b) Antalet personer som lämnar de offentliga arbetsförmedlingarnas arbetslöshetsregister, uttryckt som andel av antalet registrerade arbetslösa personer.
- 2) Bidrag till att minska arbetslöshetens varaktighet och att minska andelen som står utanför arbetskraften i syfte att motverka långtidsarbetslöshet och strukturarbetslöshet samt social utestängning:
 - a) Antalet övergångar till sysselsättning inom t.ex. 6 och 12 månader från inledd arbetslöshet per åldersgrupp, kön och kvalifikationsnivå, uttryckt som andel av alla övergångar till sysselsättning inom de offentliga arbetsförmedlingarnas register.
 - b) Antalet inskrivna personer som tidigare stått utanför arbetskraften i ett register hos en offentlig arbetsförmedling, uttryckt som andel av samtliga inskrivna i det registret per åldersgrupp och kön.
- 3) Tillsättning av lediga tjänster (bland annat genom frivillig arbetskraftsrörlighet):
 - a) Antalet tillsatta lediga tjänster.
 - b) Svar på frågan "Har den offentliga arbetsförmedlingen bidragit till att du hittat ditt nuvarande jobb?" i Eurostats arbetskraftsundersökning.
- 4) Kundernas nöjdhet med de offentliga arbetsförmedlingarnas tjänster:
 - a) Arbetsökandenas generella nöjdhet.
 - b) Arbetsgivarnas generella nöjdhet.

Ytterligare information kommer att samlas in genom strukturerade intervjuer där de offentliga arbetsförmedlingarnas viktigaste förutsättningar för goda resultat utvärderas på följande benchmarkingområden:

- 1) Strategisk resultathantering.
- 2) Utformning av operativa processer såsom effektiv kanalisering/profilering av arbetssökande och anpassad användning av aktiva arbetsmarknadspolitiska instrument.
- 3) Långsiktig aktivering och hantering av övergångar.
- 4) Relationer med arbetsgivare.
- 5) Faktabaserad utformning och faktabaserat genomförande av de offentliga arbetsförmedlingarnas tjänster.
- 6) Effektiv förvaltning av partnerskap med intressenter.
- 7) Fördelning av de offentliga arbetsförmedlingarnas resurser.